

Manual

*de utilizare a aplicației OTP Mobile Banking
pentru Persoane Fizice și Persoane Juridice*

Cuprins

1. OTP Mobile Banking – Descriere	3
1.1. Informații Generale	3
1.2. Elemente de securitate	3
1.2.1. Terminale / sisteme de operare suportate	3
1.2.2. Administrarea datelor de conectare	3
1.2.3. Recomandări pentru protecția informațiilor și tranzacțiilor	4
2. Accesarea aplicației OTP Mobile Banking	5
2.1.1. Descărcarea și activarea aplicației OTP Mobile Banking –persoane fizice	5
2.1.2. Descărcarea și activarea aplicației OTP Mobile Banking -persoane juridice	7
2.2. Autentificarea în aplicație (valabilă atât pentru PJ cât și pentru PF)	10
2.3. Modificare cod acces și Dezasociere dispozitiv	11
3. Meniurile OTP Mobile Banking	12
3.1. Conturile mele	12
3.2. Transferuri între conturile personale	12
3.3. Plăți în lei	15
3.4. Plăți în valută	16
3.5. Plăți facturi (doar pentru utilizatorii persoane fizice)	17
3.6. Plăți trezorerie	22
3.7. Schimb valutar	23
3.8. Autorizarea plăților	23
3.9. Tranzacții în așteptare	25
3.10. Carduri	26
3.11. Depozite	27
3.12. Credite	28
3.13. Sucursale și ATM	29
3.14. Curs valutar	29
3.15. CHAT Support	30
3.16. Serviciul de asistență	30
ANEXE	31
Categorii facturierilor incluși în cadrul serviciului OTP Internet & Mobile Banking	31
Factura organizației "INFOCOM" Î.M.	32
Factura organizației "APĂ-CANAL CHIȘINĂU" S.A.	33
Factura organizației "INFO BON" S.R.L.	34
Factura organizației „MOLDOVAGAZ” S.A.	35
Factura organizației Î.C.S.„PREMIER ENERGY” S.R.L.	36
Factura organizației SC „SarNet Soluții” S.R.L.	36
Factura organizației „ARAX-IMPEX” S.R.L.	37
Factura organizației „Fee Nord” S.A.	38

Stimate Client,

Vă mulțumim că ați ales serviciul de deservire la distanță OTP Internet & Mobile Banking
oferit de OTP Bank S.A.

1. OTP Mobile Banking – Descriere

1.1. Informații Generale

Aplicația OTP Mobile Banking oferită de OTP Bank S.A. este o componentă a serviciului OTP Internet & Mobile Banking care permite accesarea rapidă a serviciilor și produselor băncii. Serviciul OTP Internet & Mobile Banking poate fi utilizat de persoanele fizice și juridice clienți ai Băncii.

Aplicația OTP Mobile Banking vă permite:

- a. Să obțineți informația despre fondurile proprii, consultând situația conturilor personale / ale companiei (conturi curente cu/fără card atașat, carduri (de debit/credit), conturi de economii, depozite sau credite);
- b. Să vizualizați soldurile și istoricul tranzacțiilor;
- c. Să efectuați operațiuni de plată, realizând transferuri către conturi deschise la OTP Bank (în lei);
- d. Să efectuați operațiuni de plată, între conturile personale / ale companiei deschise la OTP Bank (în lei și/sau valută străină);
- e. Să efectuați operațiuni de plată, realizând transferuri către conturi deschise la o altă bancă din Republica Moldova (în lei);
- f. Să efectuați plăți internaționale;
- g. Să efectuați operațiuni de plată a facturilor lunare către furnizorii de servicii agreați de bancă (servicii comunale) sau plăți în favoarea MPAY;
- h. Vizualizare/setare plăți programate (între conturile personale / proprii ale companiei și/sau către beneficiari naționali);
- i. Să deschideți online un cont curent, cont de economii sau un depozit la termen;
- j. Să consultați cursurile valutare și să efectuați operațiuni de schimb valutar;
- k. Să efectuați schimb de mesaje în regim securizat cu banca, etc.

Avantajele de care beneficiați:

- a. Economie de timp și bani - eliminarea necesității deplasării la sediul băncii și așteptarea în rând la ghișeu;
- b. Controlul conturilor și operațiunilor bancare;
- c. Costuri reduse - comisioane mai mici față de cele aferente operațiunilor derulate la ghișeu;
- d. Ușurință în utilizare – navigarea pe interfața serviciului este simplă și intuitivă;
- e. Confort și siguranță în efectuarea operațiunilor - se asigură confidențialitatea deplină a datelor și tranzacțiilor;
- f. Securitate - accesul se realizează printr-un sistem de coduri confidențiale la standarde internaționale, care vă protejează împotriva unei utilizări frauduloase.

Accesul la informațiile afișate în aplicația mobilă și operațiunile Dvs. se desfășoară în deplină siguranță, OTP Bank utilizând în acest scop cele mai performante sisteme de securitate.

1.2. Elemente de securitate

1.2.1. Terminale / sisteme de operare suportate

În scopul asigurării elementelor de securitate în procesul de utilizare a serviciului OTP Internet & Mobile Banking și a asigurării unei funcționalități corecte, vă recomandăm să utilizați aplicația OTP Mobile Banking pe un sistem Android versiunea minim 6. cu o rezoluție minimă de 320 x 480 sau iOS versiunea minimă 15.

Comunicarea între stația de lucru a dumneavoastră și bancă se realizează prin protocol criptat TLS.

Certificatul de securitate este furnizat de o autoritate de certificare recunoscută la nivel global.

1.2.2. Administrarea datelor de conectare

Utilizatorul este direct răspunzător pentru protejarea datelor utilizate la conectare. Pentru aceasta nu divulgați nici unei persoane Codul de Acces și nu înstrăinați telefonul pentru a nu fi compromis accesul la aplicația Token încorporată în OTP Mobile Banking.

Din motive de securitate, vă recomandăm să schimbați Codul de Acces când aveți suspiciuni. Codul de acces trebuie să îndeplinească următoarele cerințe minime de securitate: caracterele introduse nu trebuie să se repete sau să fie consecutive crescător/descrescător.

Odată conectat la aplicație, puteți beneficia de toate funcționalitățile acesteia. În momentul în care ați finalizat toate operațiunile pe care trebuie să le executați, apăsați pe butonul de închidere a sesiunii de lucru ("Deconectare").

Observație: În cazul în care nu ați accesat nici un ecran al aplicației timp de 10 minute, sesiunea va fi automat închisă. Pentru a relua operațiunile, trebuie să vă reconectați.

1.2.3. Recomandări pentru protecția informațiilor și tranzacțiilor

OTP Bank S.A. a implementat o serie de măsuri de siguranță care să asigure că atât tranzacțiile efectuate prin OTP Internet & Mobile Banking, cât și informațiile personale, sunt protejate. Pentru siguranța conturilor, OTP Bank S.A. poate impune măsuri de securitate suplimentare. Cu toate acestea, pe lângă măsurile puse în practică de către bancă, este necesar ca și utilizatorul să ia toate măsurile necesare pentru protejarea informațiilor personale și a datelor privind tranzacțiile bancare pe care le efectuează.

Pentru protecția informațiilor și tranzacțiilor efectuate prin serviciul OTP Internet & Mobile Banking, OTP Bank S.A. vă recomandă să acordați o atenție deosebită:

1) Protecției datelor de identificare:

- a. Nu dezvăluiți datele de identificare pentru serviciul OTP Internet & Mobile Banking!
- b. Setati actualizarea la fiecare 90 de zile a Codului de Acces
- c. În setările adresei de email comunicată Băncii stabiliți 2 factori de autentificare (în scopul minimizării riscului de compromitere a adresei de email la care veți primi parole de unică folosință pentru procesul de identificare / activare / resetare acces în aplicația OTP Internet & Mobile Banking).
- d. OTP Bank S.A. nu va solicita niciodată telefonic, prin email, SMS sau alte căi de comunicare datele confidențiale de conectare la serviciul OTP Internet & Mobile Banking.
- e. În situația în care sunt solicitate date confidențiale de conectare la serviciul OTP Internet & Mobile Banking (prin orice canale de comunicare):
 1. nu răspundeți acestor mesaje
 2. nu accesați nici unul dintre link-urile primite
 3. nu comunicați niciodată datele aferente cardurilor dumneavoastră (ex. codul PIN, codul CVV)
 4. direcționați mesajul către info@otpbank.md pentru a ajuta la identificarea autorilor atacului.

În cazul în care datele de autentificare au fost compromise, notificați banca imediat (pe adresa de e-mail info@otpbank.md sau la numărul de telefon: +373 22 256 456

2) Protecției dispozitivului mobil pe care ai instalat aplicația Mobile Banking

Asigurați-vă că aveți dispozitivul mobil protejat cu programe antivirus specifice. În acest sens, vă recomandăm să vă scanați periodic dispozitivul mobil pe care aveți instalată aplicația Mobile Banking.

Programele antivirus scanează fișierele executabile și blochează o listă de viruși cunoscuți și detectează acțiunile virușilor. Aceste programe ar trebui să includă totdeauna un serviciu de actualizare regulată care să îi permită să fie la curent cu cei mai recentți viruși.

Asigurați-vă că telefonul Dvs. are ultimele versiuni de Android și iOS care conțin ultimele reînnoiri de securitate. Nu instalați aplicația mobilă pe telefoanele Root-ate¹ Android și jailbreak² iPhone. Telefoanele root-ate și jailbreak prezintă risk ridicat de securitate pentru aplicația mobilă, datele și tranzacțiile efectuate prin intermediul aplicației mobile.

¹ Root-area unui telefon Android oferă permisiuni sporite utilizatorului asupra sistemului de operare. Root oferă posibilitatea de a accesa și modifica fișierele care în mod normal ar fi inaccesibile.

² Procesul jailbreak este o activitate care permite utilizatorilor de iPad, iPhone sau iPod Touch să instaleze aplicații terțe pe dispozitivele lor, modificând fișierele de sistem originale din iOS.

2. Accesarea și activarea aplicației OTP Mobile Banking

Pentru a accesa aplicația mobilă OTP Mobile Banking ai de parcurs următorii pași:

2.1.1. Descărcare și activare aplicație OTP Mobile Banking

Descărcă aplicația **OTP Mobile Banking**, din Play Market (*scanează QR codul din Fig.2*) sau App Store (*scanează QR codul din Fig.1*).



Figura 1



Figura 2

persoană fizică **Pasul 1:** În cazul în care ești client al Băncii persoană fizică, completează câmpurile CNP (IDNP) și *Data nașterii* din modulul *Persoane fizice* (Fig.3), bifează *termenii si condițiile* serviciului și fă click pe butonul *Următorul*.

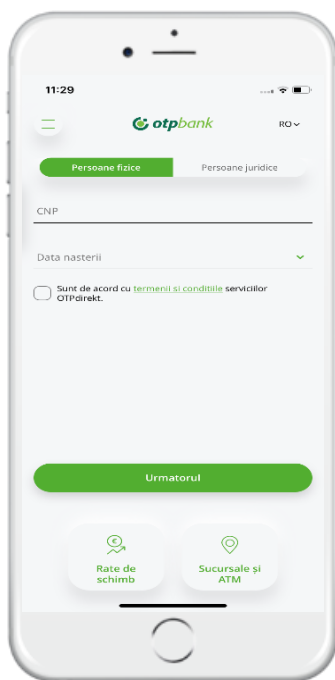


Figura 3

Pasul 2: Către adresa ta de e-mail înregistrată la Bancă va fi trimis un mesaj de confirmare. Este necesar să îl accesezi și să faci click pe butonul *Confirmare* din mesaj. Dacă nu ai recepționat e-mailul transmis, poți retrimite mesajul accesând butonul *Retrimiteți e-mail* (Fig.4).

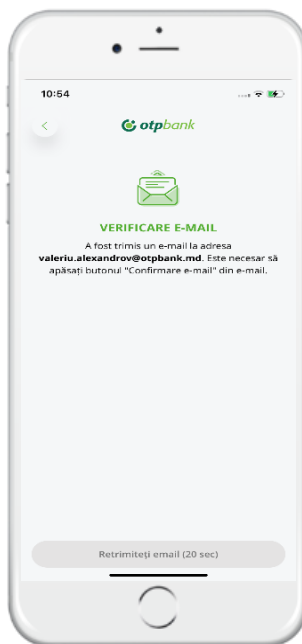


Figura 4

Pasul 3: După confirmarea adresei de e-mail veți fi automat redirecționat de către aplicația mobilă pe ecranul din Fig.5 *Introducerea codului unic primit prin SMS*. Astfel, veți recepționa la numărul de telefon mobil înregistrat la Bancă un SMS cu codul unic format din 6 cifre (OTP) pe care este necesar să îl introduceți în aplicație și să faceți click pe butonul Următorul. Dacă nu ați recepționat din prima SMS-ul transmis, puteți retrimite mesajul accesând butonul *Retrimiteți SMS* (Fig.5).

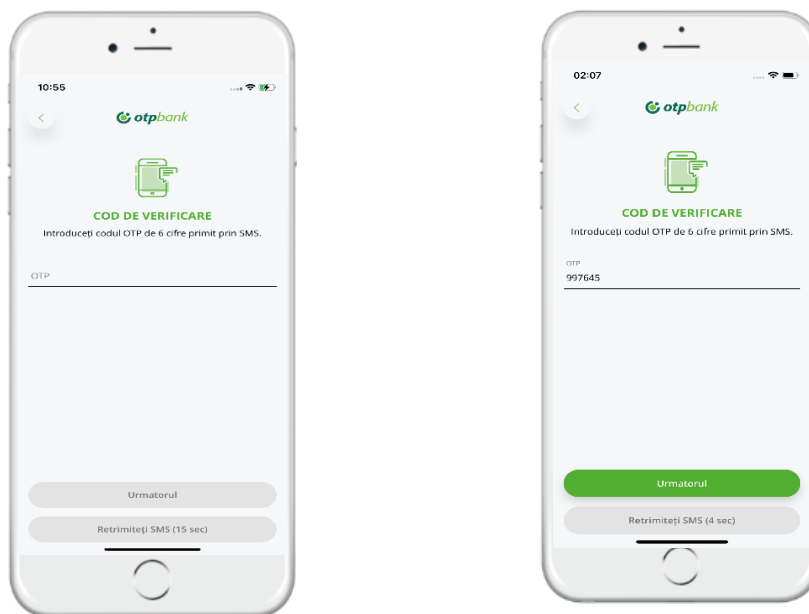


Figura 5

Pasul 4: Setarea Codului de Acces pentru aplicația mobilă format din 6 cifre și confirmarea acestuia (introducerea repetată) (Fig.6). Codul setat va fi folosit pentru autentificarea în aplicație cât și autorizarea operațiunilor inițiate fie din Mobile Banking fie din Internet Banking. Codul de acces valabil 3 sau 6 luni la decizia Băncii.

*Atenție: Caracterele introduse nu trebuie să se repete, să nu fie consecutive crescător/descrescător.

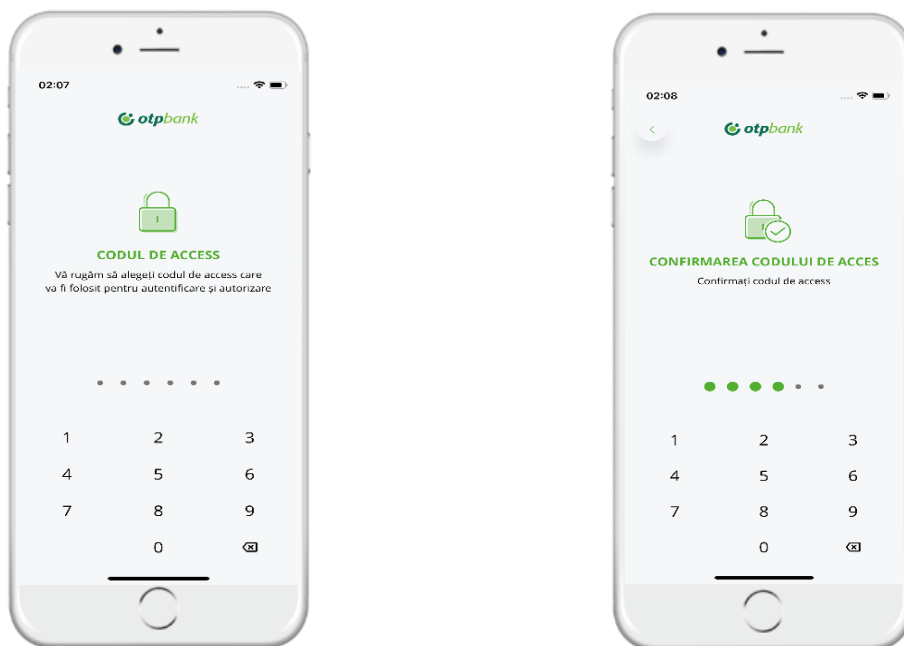


Figura 6

Pasul 5: În cazul în care dispozitivul mobil pe care este instalată aplicația mobilă dispune de autentificare biometrică (fingerprint sau Face ID) puteți să o setați și pentru OTP Mobile Banking, astfel aceasta va fi folosită atât la autentificarea în aplicație cât și la autorizarea plăților.



Figura 7

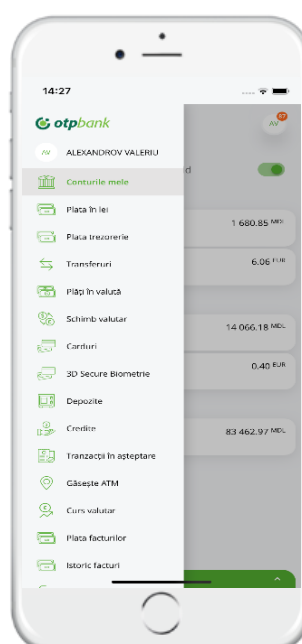


Figura 8

Pasul 6: aplicația OTP Mobile Banking a fost activată cu succes, implicit veți avea acces atât la funcționalitățile informaționale ale aplicației cât și la cele tranzacționale (Fig.8).

2.1.2 Descărcare și activare aplicație OTP Mobile Banking – persoană juridică

Pasul 1: aplicația OTP Mobile Banking va fi descărcată folosind aceleași instrucțiuni de la pct. 2.1.1

Pasul 2: În cazul în care ești client al Băncii persoană juridică, completează câmpurile CNP (IDNP) și Cod fiscal PJ din modulul Persoane juridice (Fig.9), bifează "Sunt de acord cu termenii și condițiile de utilizare a serviciului OTP Internet & Mobile Banking" după ce ai luat cunoștință cu documentul și fă click pe butonul *Următorul*

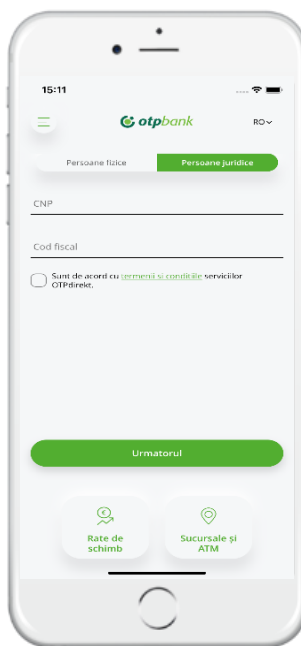


Figura 9

Pasul 3: Către adresa ta de e-mail înregistrată la Bancă va fi trimis un mesaj de confirmare. Este necesar să îl accesezi și să faci click pe butonul Confirmare din mesaj. Dacă nu ai recepționat din prima e-mailul transmis, poți retrimite mesajul accesând butonul Retrimiteți e-mail (Fig.10).

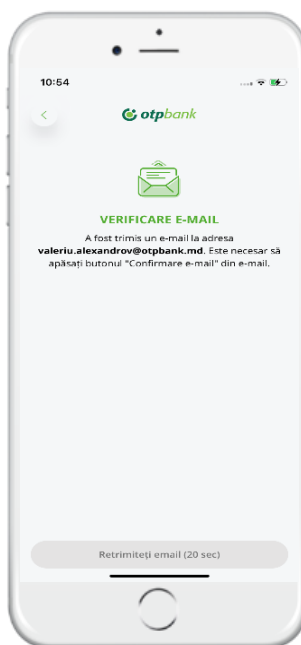


Figura 10

Pasul 4: Setarea Codului de Acces pentru aplicația mobilă format din 6 cifre și confirmarea acestuia (introducerea repetată) (Fig.11). Codul setat va fi folosit pentru autentificarea în aplicație cât și autorizarea operațiunilor inițiate fie din Mobile Banking fie din Internet Banking.

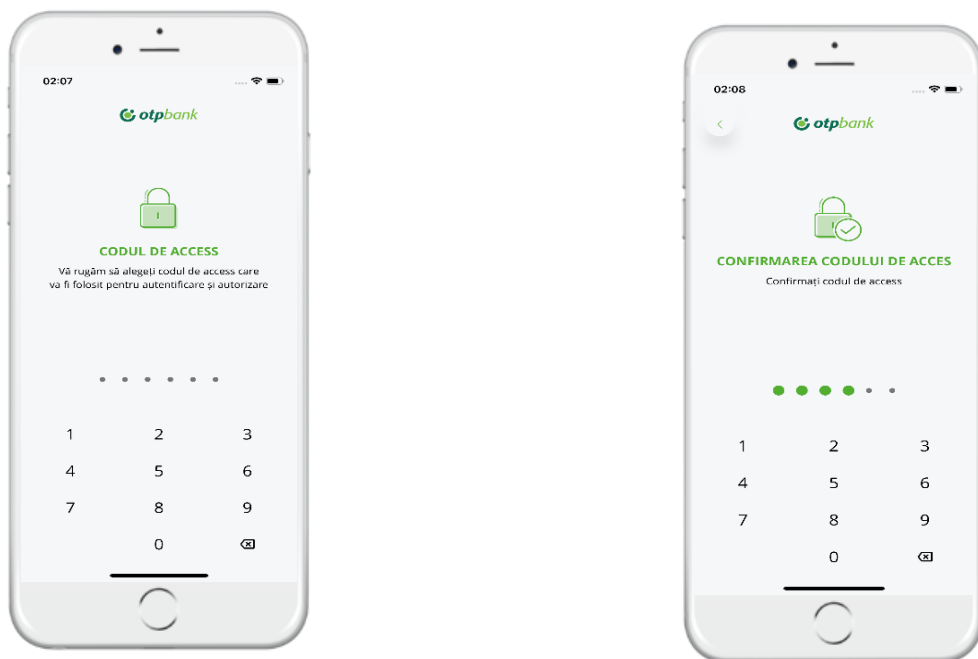


Figura 11

Pasul 5: În cazul în care dispozitivul mobil pe care este instalată aplicația mobilă dispune de autentificare biometrică (fingerprint sau Face ID) puteți să o setați și pentru OTP Mobile Banking, astfel aceasta va fi folosită atât la autentificarea în aplicație cât și la autorizarea plăților.

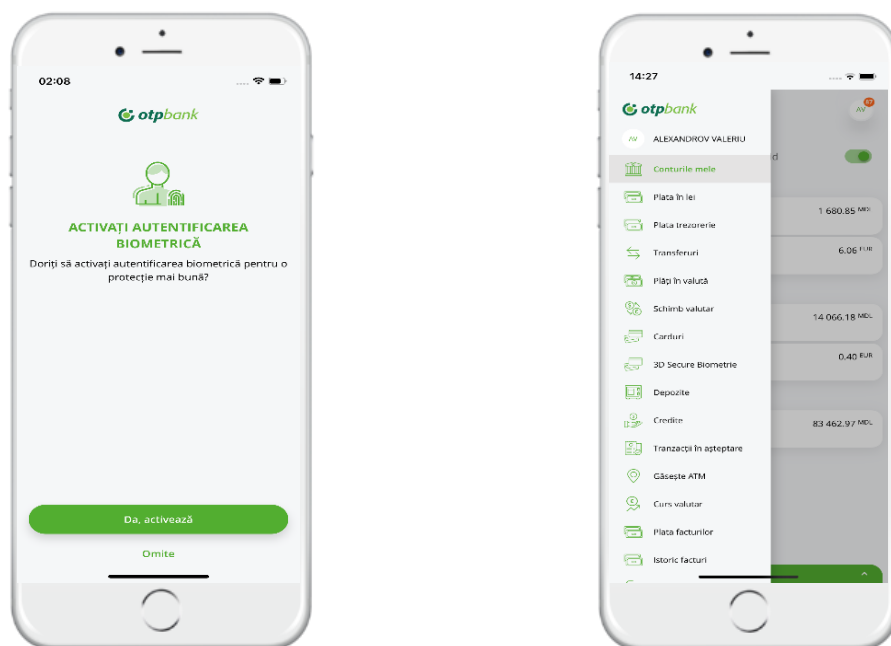


Figura 12

Pasul 6: aplicația OTP Mobile Banking a fost activată cu succes, funcționalitățile informaționale și tranzacționale ale aplicației vor fi disponibile utilizatorului în dependență de profilul configurat de Bancă la solicitarea administratorului companiei.

2.2. Autentificarea în aplicație (valabilă atât pentru clienții PJ cât și PF)

Autentificarea în aplicația OTP Mobile Banking poate fi făcută, fie prin cod de acces sau prin intermediul datelor biometrice (amprenta digitală sau recunoașterea trăsăturilor faciale).

Autentificarea prin amprenta digitală va fi disponibilă dacă deții un dispozitiv dotat cu senzorul de identificare a amprentei digitale de tip Android sau iOS.

Autentificarea prin scanarea facială este disponibilă dacă deții un dispozitiv dotat cu senzor de citire a trăsăturilor faciale și are stocată o imagine facială în el.

După ce ai descărcat și activat aplicația OTP Mobile Banking, te poți autentifica prin:



Figura 13

1. Cod de Acces
2. Autentificarea prin biometrie (în cazul în care telefonul mobil susține această tehnologie).

În cazul în care ai uitat Codul de Acces, poți seta un nou cod prin tastarea butonului „Ați uitat codul de acces?” Clientul va parcurge repetat fluxul de înrolare în aplicația mobilă și implicit setarea unui nou Cod de Acces. Cod de Acces nou setat nu trebuie să se repete cu cel setat anterior.

În cazul introducerii greșite de 3 ori a Codului de Acces, accesul la aplicație se va bloca, iar pentru deblocare veți parcurge din nou fluxul de activare a aplicației și setarea unui nou cod de acces.

Dacă nu vă setați inițial în procesul de activare a aplicației autentificarea prin biometrie, o puteți activa ulterior din aplicație în meniul Setări – Autentificare biometrică. Tot prin această cale vei putea inactiva această opțiune.

2.3. Modificare cod de acces și Dezasociere dispozitiv

Prin intermediul opțiunii de modificare cod de acces, ai posibilitatea de a schimba codul de acces în aplicația Mobile Banking ori de câte ori ai nevoie, urmând pașii descriși mai jos:

1. Din aplicația accesează secțiunea de profil și selectați opțiunea "Setări" -> "Schimbă codul de acces"(Fig.14-16).
2. Din același modul de Setări, ai opțiunea de dezactivare aplicație prin accesarea butonului de Dezasociere dispozitiv (Fig.17), în cazul dat nu veți mai avea acces la aplicație iar pentru restabilirea acestuia veți parcurge repetat fluxul de activare a aplicației.

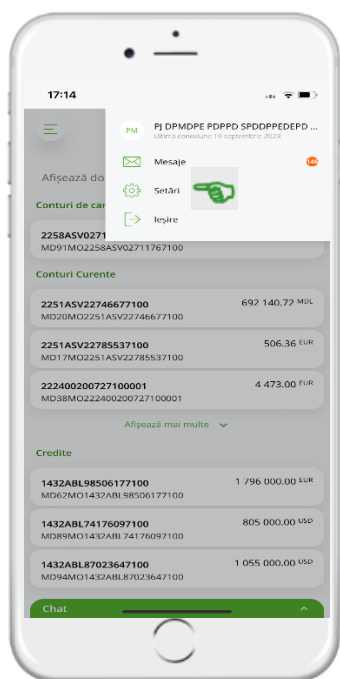


Figura 14

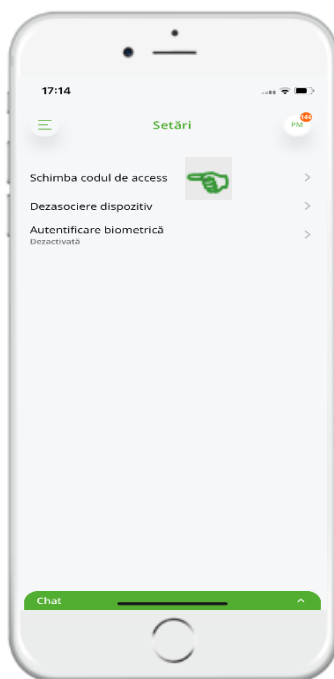


Figura 15

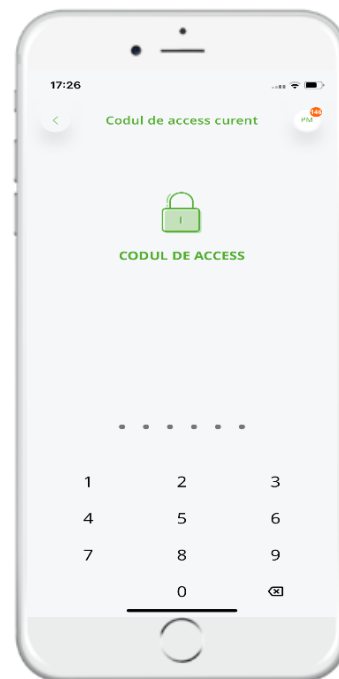


Figura 16



Figura 17

3. Meniurile OTP Mobile Banking

În aplicația mobilă OTP Mobile Banking ai acces la următoarele meniuri:

- Conturile mele
- Plata în lei (*către beneficiari naționali*)
- Plată trezorerie
- Transferuri (*între conturile personale*)
- Plăți în valută
- Schimburi valutare
- Carduri
- Depozite
- Credite
- Tranzacții în așteptare
- Găsește ATM
- Curs valutar
- Plăți facturi
- Istoric plăți facturi

3.1. Conturile mele

După autentificarea în aplicația OTP Mobile Banking, se vor afișa conturile deținute la OTP Bank S.A.(Fig.18)

Selectând unul dintre conturi poți vedea:

- Lista ultimelor tranzacții (Fig.19);
- Tranzacțiile în procesare
- Lista tranzacțiilor cu erori

Din listele prezentate alege tranzacția pentru care dorești să afli mai multe detalii (Fig.20).

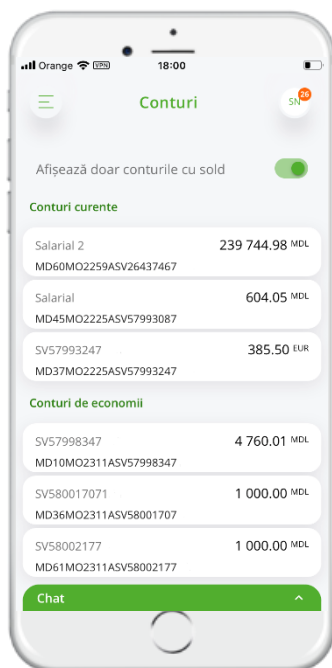


Figura 18

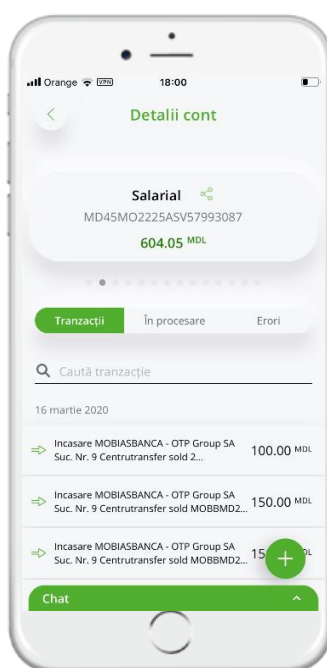


Figura 19

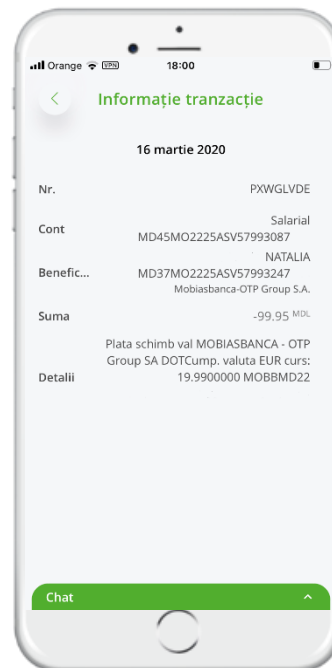


Figura 20

3.2. Transferuri între conturile personale

Pentru a efectua un transfer între conturile proprii, alege meniul "Transferuri"(Fig.21).

Completează informațiile necesare pentru efectuare unui transfer între conturile personale(Fig.22):

- Cont sursa – contul din care doriți să efectuați transferul.

- b. *Cont destinație* – contul în care doriți să ajungă fondurile.
- c. *Suma* – indicați suma transferului.

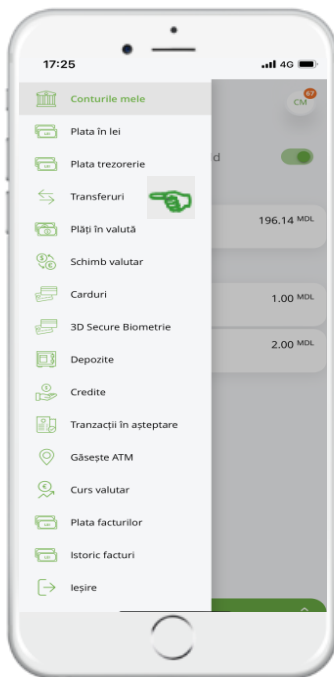


Figura 21

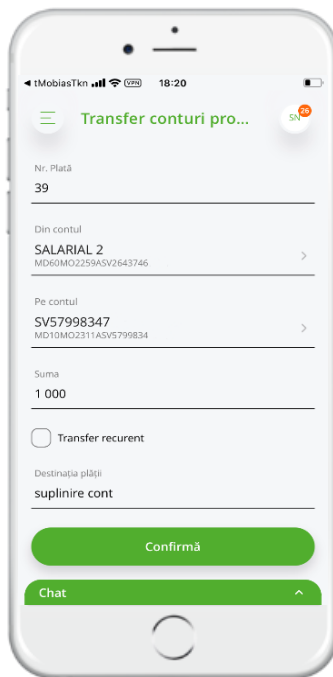


Figura 22

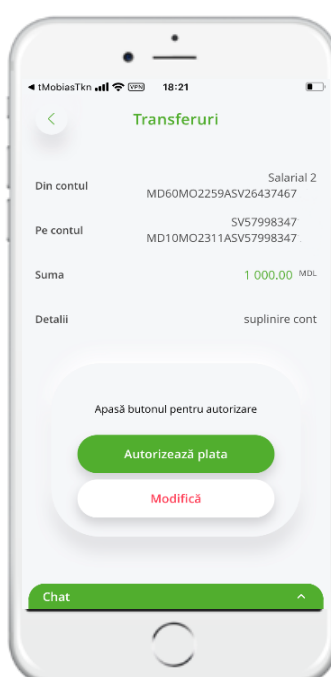


Figura 23

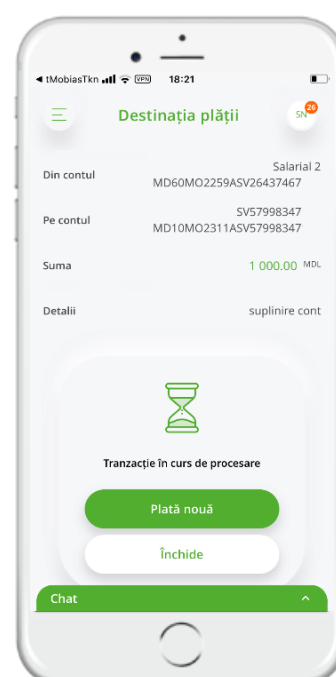


Figura 24

Persoana fizică va autoriza prin accesare buton "Autorizează plată" (Fig. 23) și operațiunea se va procesa conform (Fig.24), dar persoana juridică va autoriza operațiunea cu Token integrat în aplicația OTP Mobile Banking fluxul descris în capitolul 3.8. **Autorizarea Plăților.**

În cazul în care dorești să faci un transfer cu o oarecare recurență (plată programată), din ecranul plății bifează "Transfer recurent" după care se va deschide câmpurile pentru a selecta/introduce detaliile recurenței (Fig.25):

- a. setezi frecvența care este compusă din 2 elemente:
 - 1 – "Nr" – Frecvența evenimentului (spre exemplu o dată la X zile/săptămâni/luni/ani)
 - 2 – "Perioada" - zilnic, săptămânal, lunar, anual
- b. să selectezi data inițierii executării
- c. să selectezi data încheierii recurenței. Având posibilitatea de a selecta una din opțiunile:
 1. niciodată – ceia ce presupune că plata va fi executată în continuu cu periodicitatea indicată mai sus, și va fi oprită numai în cazul în care vei dori să o anulezi;
 2. după un anumit număr de plăți – ai posibilitatea să indici expres de câte ori dorești să se repete plata.
 3. la o anumită dată - pe care o poți indica.

După ce ai selectat frecvența plății și completat ordinul de plată, apasă butonul continuă și autorizează plata.

Atenție! Plățile recurente nu sunt procesate de Bancă în cazul în care data de executare cade într-o zi nelucrătoare, dar se va procesa în următoarea zi lucrătoare.

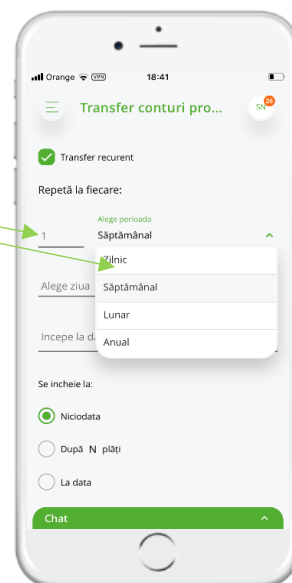


Figura 25

Exemple setare periodicitate executare plată recurentă:

Ex.1: (Fig.26) În cazul în care în câmpul "Nr" se indică 3(trei) și se selectează opțiunea "Zilnic", cu data început executare de 22 februarie 2021, fără dată încheiere recurență (Niciodată) – plata recurentă se va executa începând cu data de 22 februarie 2021, la fiecare 3 zile, fiind executate astfel:

1. 22 februarie 2021
2. 25 februarie 2021
3. 28 februarie 2021
4. 3 martie 2021
5. 6 martie 2021, ș.a.m.d.

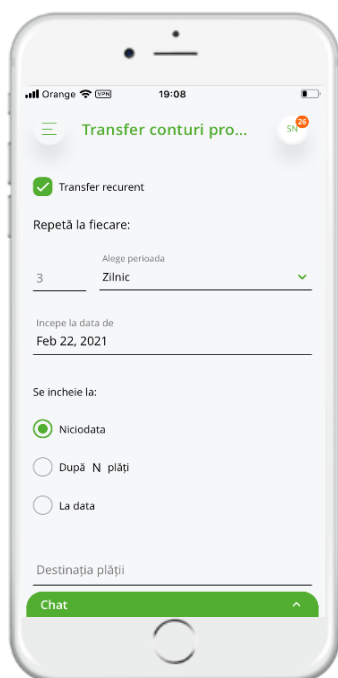


Figura 26

Ex.2 (Fig.27) În cazul în care în câmpul "Nr" se indică 2(doi) și se selectează opțiunea "Săptămânal" în fiecare zi de "Luni", cu data început executare de 22 februarie 2021, și încheiere "După 10 plăți" – plata recurentă se va executa începând cu data de 22 februarie 2021, la fiecare 2 săptămâni, fiind executate astfel:

1. 22 februarie 2021
2. 8 martie 2021
3. 22 martie 2021, ș.a.m.d. până vor fi executate 10 plăți.

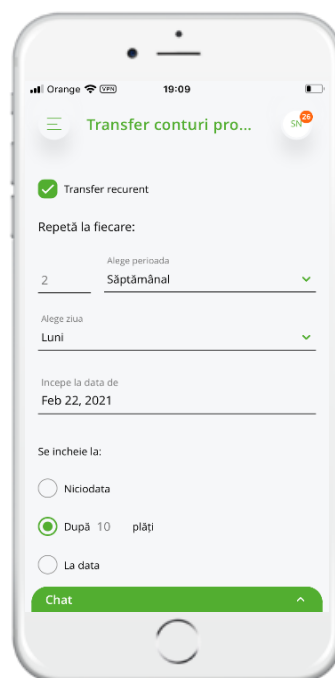


Figura 27

3.3. Plăți în lei

Pentru a efectua o plată către beneficiari naționali ce au conturi la OTP Bank sau la alte bănci prin aplicația OTP Mobile Banking, alege meniul "Plăți în lei" (Fig.28).

Completează informațiile necesare pentru efectuarea unei tranzacții în lei (Fig.29):

- Completează Beneficiar.** În cazul în care ai un Șablon salvat pentru Beneficiarul căruia dorești să faci transferul, poți selecta beneficiarul din lista de Șabloane. Astfel, toate câmpurile din plată vor fi pre-completate cu datele salvate anterior.
 - IBAN Beneficiar**
 - Bifa Rezident** – la orice plată inițiată, bifa va fi activă. În cazul în care beneficiarul plății este o persoană nerezidentă, scoateți bifa, astfel câmpul CNP³ nu va fi obligatoriu⁴ spre completare.
- Nota: Rezidenți a căror cod fiscal este de tip nou (ex. 3224125691789), este necesar de scos bifa.*
- CNP Beneficiar,**
 - Suma** – indicați suma transferului.
 - Ordonator** – selectați din lista prezentată contul din care doriți să efectuați plata.
 - Detalii** – completați cu detalii plățile.

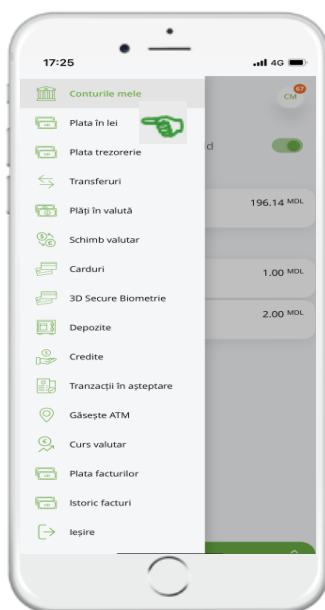


Figura 28

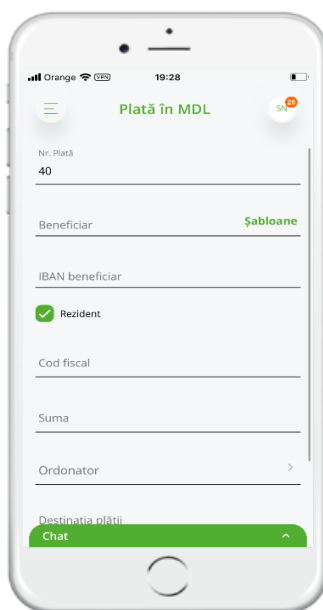


Figura 29

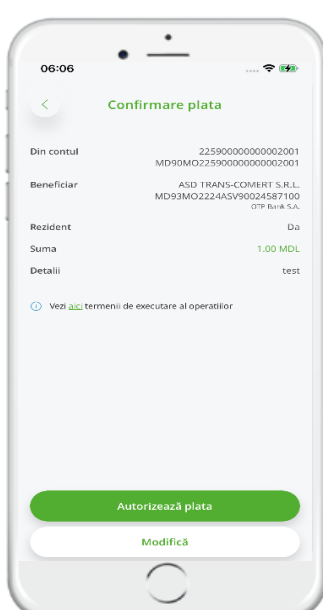


Figura 30

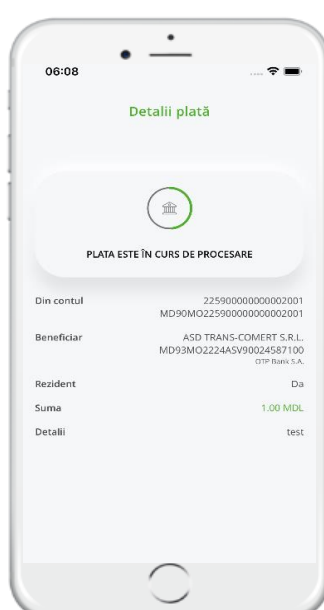


Figura 31

După ce ai completat toate câmpurile, apasă "Continuă" la ce se va deschide la ecran detaliile plății inițiate (Fig.30). În cazul în care datele completate sunt corecte, apasă butonul "Autorizează plata".

În cazul în care datele plății inițiate (Fig.30) sunt eronate, ai posibilitatea să le corectezi. Apasă butonul "Modifică" și actualizează datele plății.

Dacă dorești să salvezi plata inițiată ca Șablon, pune bifa în drept cu "Salvează șablon" și atribuie un nume pentru al putea identifica mai ușor din lista de șabloane.

Autentificarea plăților către alți beneficiari are loc prin introducerea codului de acces sau autorizare cu biometrie în aplicația OTP Mobile Banking ce are Token integrat și la ecran vei primi mesaj de procesare plata (Fig. 31).

³ CNP – cod numeric personal

⁴ În cazul în care Beneficiarul este nerezident dar contul acestuia este în OTP Bank S.A., CNP va fi obligatoriu spre completare.

3.4. Plăți în valută

Pentru a efectua o plată în valută, alege meniul "Plăți în valută" și completează câmpurile plății (Fig.32):

Figura 32

a) **Beneficiar** – maxim 62 de caractere (dacă ai salvat în prealabil detaliile plății către beneficiarul căruia dorești să mai efectuezi o plată, poți selecta beneficiarul din "Șabloane", astfel, toate câmpurile din plată vor fi pre-completate cu datele salvate anterior).

b) **IBAN Beneficiar** – lungimea numărului contului beneficiarului constă maxim din 30 de simboluri. Numărul contului trebuie să conțină doar cifre și litere latine, fără spațiu între simboluri.

c) **Bifa Rezident** – la orice plată inițiată, bifa va fi activă. În cazul în care beneficiarul plății este o persoană nerezidentă, scoateți bifa.

d) **Cod Swift banca beneficiară (BIC)** – trebuie obligatoriu să fie compus din 11 caractere (8+3) – primele opt caractere sunt obligatorii, iar ultimele 3 caractere indică codul filialei care nu sunt obligatorii. Dacă acestea lipsesc – aceste poziții se completează cu "X".

La completarea câmpului "Cod Swift" se va deschide o listă a băncilor internaționale, din care veți putea selecta banca, în acest caz toate câmpurile de mai jos vor fi automat pre-completate cu datele băncii beneficiarului.

În cazul în care codul Swift este inactiv (al 8-lea simbol este cifra 1), va fi necesar să completezi manual următoarele 3 câmpuri:

a. **Banca Beneficiară**

b. **Adresa banca beneficiară**

c. **Țara banca beneficiară**

d. **Adresa beneficiar**

e. **Oraș beneficiar**

f. **Țara beneficiară**

g. **Suma** – indicați suma plății

h. **Valută** - indicați valuta plății

i. **Ordonator** – selectați din lista prezentată contul din care doriți să efectuați plata

În cazul în care doriți ca comisionul pentru plata dată să fie reținut din alt cont decât cel din care ordonați plata, puneți bifa la "**Comisionul se va reține din alt cont**" și selectați contul din care doriți să se rețină comisionul.

j. Selectați tipul comisionului: OUR⁵, BEN⁶, SHA⁷

k. **Destinația plății** - se va indica scopul transferului și documentele confirmative (maxim 120 caractere). Se completează în L. engleză, cu excepția următoarelor valute străine: pentru plățile în RUB în L. rusă cu litere latine, pentru RON se completează în L. română, fără diacritice.

l. **Detalii suplimentare de plată** –

Denumirea actului de identitate⁸ (BI, PS), seria, numărul, denumirea instituției care a eliberat actul de identitate (se va indica pe scurt), data, luna, anul emiterii plus informația care nu a încăput în detalii plată (maxim 160 caractere).

⁵ OUR – comisioanele sunt plătite de ordonatorul plății.

⁶ BEN- comisioanele sunt plătite de beneficiar.

⁷ SHA – comisionul este achitat atât de beneficiar cât și de ordonator. **Atenție!** Există posibilitatea ca, Băncile corespondente prin care trece transferul, să comisioneze conform tarifelor proprii, astfel reținând din suma transferului.

⁸ BI – buletin de identitate sau PS – pașaport străin

Exemple:

1) plata pentru studii:

Destinația plății: PMNT FOR STUDY, CONTR.452DD15.09.2020

Detalii suplimentare de plată: BI,B000000000,15.04.2019,CRIS.REG

2) transfer în contul personal din străinătate:

Destinația plății: PERSONAL TRANSFER / DONATION / FAMILY SUPPORT

Detalii suplimentare de plată: BI,B000000000,15.04.2019,ASP

3) plata pentru mașină

Destinația plății: PAYMENT FOR CAR WIN:WBAFW12020C643779, Inv.357DD1.02.2020

Detalii suplimentare de plată: BI,B000000000,15.04.2019,ASP

Dacă dorești să salvezi plata inițiată ca Șablon, pune bifa în drept cu "Salvează șablon" și atribuie un nume pentru al putea identifica mai ușor din lista de șabloane.

După ce ai completat toate câmpurile obligatorii, apasă "Continuă" și autorizează plata cu Token integrat în aplicația OTP Mobile Banking.

Atenție!

Banca este în drept să solicite prezentarea documentelor confirmative pentru plata valutară inițiată. În cazul în care, documentele confirmative nu vor fi prezentate în aceeași zi de inițiere plată, Banca va rejecta/respinge executarea plății valutare, și va fi necesară reluarea plății în următoarea zi.

3.5. Plăți facturi (doar pentru utilizatorii persoane fizice)

Din meniul "Plată factură" (Fig.33) ai posibilitatea să efectuezi achitarea facturilor în folosul organizațiilor cu care banca a semnat un contract de recepționare a plăților și plăți MPAY.

Accesând meniul "Plăți facturi" se va deschide compartimentul "**Contractele mele**" (Fig.34) de unde ai posibilitatea să :

- Adaugi un contract/factură și să o achiți
- Să gestionezi contractele / facturile adăugate anterior

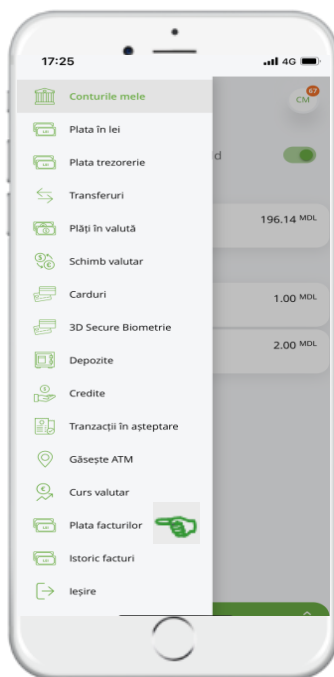


Figura 33

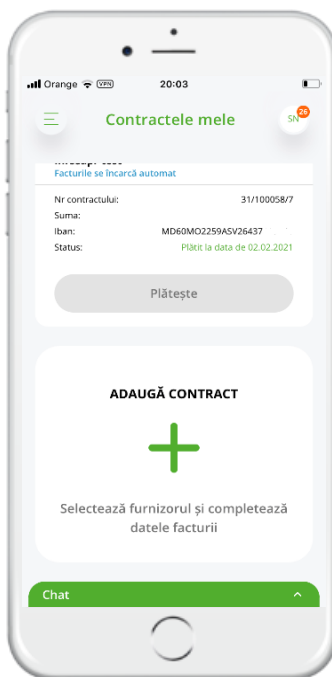


Figura 343

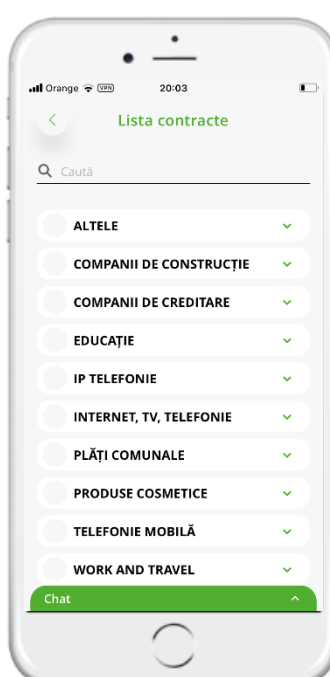


Figura 354



Figura 36

Pentru a adăuga un contract/faktură nouă, găsește din lista categoriilor de servicii care pot fi achitate, furnizorul de servicii dorit. Căutarea poate fi realizată prin aplicarea filtrului nume furnizor (completat în câmpul "Caută")(Fig.35 - 36).

Beneficiarii incluși în lista Facturierilor sunt de trei categorii (lista o găsești la Anexa: *Lista facturierilor incluși în cadrul serviciului OTP Internet & Mobile Banking*):

- Cu invoice-uri electronice** - cuprinde beneficiarii care lunar expediază în adresa băncii baza de date în format electronic, care conține informația completă despre client și plata curentă.
Alegând unul dintre acești facturieri nu este necesar de a completa manual o serie de câmpuri pentru colectarea de date personale necesare pentru a identifica plata expediată. Pentru acești Beneficiari, la definirea facturii este suficient să completezi doar câmpul "**Contract nr. / Cont nr / ID⁹**".
- Fără invoice-uri electronice** - cuprinde beneficiarii incluși care nu expediază în adresa băncii baza de date a clienților și a plăților pentru luna curentă.
- MPAY** – cuprinde beneficiarii de plăți incluși în lista publicată pe pagina web <https://mpay.gov.md/Info/Partners>.

Alegând unul dintre acești facturieri este necesar de a completa manual câmpul obligatoriu configurat în sistem cu informația solicitată, fără care plata nu va fi finalizată.

Atenție! Pentru a evita erorile de procesare, facturile se vor achita obligatoriu prin meniul "*Plăți factură*", și nu prin opțiunea "*Plăți în LEI*".

Mai jos vei vedea câteva *exemple* de adăugare/achitare facturi:

(A) Facturieri cu invoice-uri electronice:

Exemplu 1. Facturierul "APA CANAL CHIȘINĂU"

Găsește în lista facturierelor furnizorul menționat și fă click pe denumire, după care se va deschide ecranul prezentat mai jos, unde este necesar să indicii "*Nr. Contract/Faktură*" (Fig.37)din factura primită de la furnizor¹⁰.



Figura 37

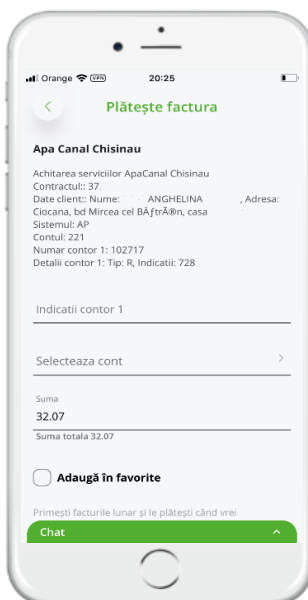


Figura 385

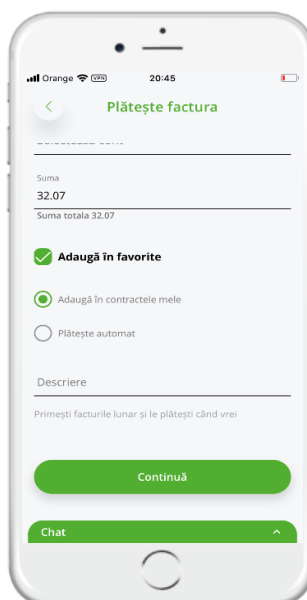


Figura 396

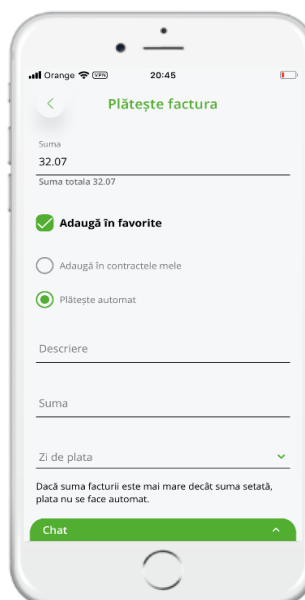


Figura 40

După ce ai completat identificatorul "*Nr. Contract/faktură*"¹¹ apasă butonul "*Continuă*" (Fig.37), și la ecran va apărea factura pentru luna curentă (Fig.38).

⁹ În dependență de furnizor, vezi detalii în Anexe.

¹⁰ Cum găsești Nr. Contract/faktură în factură poți vedea la Anexa: *Factura Organizației "Apa Canal Chișinău"*

¹¹ Identificatorul pentru fiecare facturier este diferit, detalii poți vedea în Anexa: *Factura Organizației "Apa Canal Chișinău"*

În ecranul dat (Fig.38) va fi necesar să completezi indicațiile contoarelor pentru serviciile nominalizate.

La fel aici ai posibilitatea să modifice suma spre plată.

Selectează contul din care dorești să efectuezi plata. În cazul în care dorești ca facturile pentru acest furnizor să fie afișate lunar în OTP Internet & Mobile Banking, compartimentul "Contractele mele" sau dorești ca facturile emise de acest furnizor să fie achitate lunar în mod automat, bifează opțiunea "Aduagă în favorite"(Fig.39), la care se vor deschide opțiunile:

- a) **Aduagă în contractele mele** (Fig.39)– lunar facturile emise de acest furnizor vor fi disponibile spre plată din Meniul "Plată facturi" și nu va fi nevoie de fiecare dată să introduci datele contractului.(Fig.39a)
- b) **Plătește automat** (Fig.40) – facturile emise de acest furnizor vor fi achitate în automat. Pentru aceasta este necesar să completezi câmpurile:

A. **Suma:** indică suma maximă pentru care dorești să se facă plata în automat.

În cazul în care ai setat suma maximă de 500 lei, iar factura va fi emisă cu suma de 550 lei, plata nu va fi efectuată.

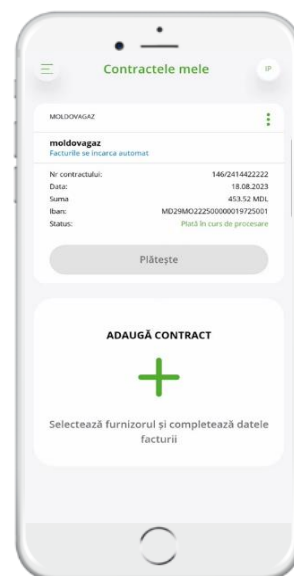


Figura 39a

B. **Zi de plată:** selectează o zi a lunii în care dorești să se efectueze plata. De exemplu, ești obișnuit să-ți achiți facturile în zilele următoare după primirea salariului, astfel poți indica o data premergătoare zilei de primire a salariului.

Atenție! În cazul în care în cont nu vor fi resurse suficiente pentru achitarea facturii, aceasta nu se va procesa.

Pentru a fi mai comod să identifici factura din lista de contracte, ai posibilitatea să-i dai un alias (nume) contractului în câmpul "Descriere".

După ce ai efectuat pașii descriși mai sus, apasă butonul "Continuă" și confirmă plata prin introducerea codului de acces sau confirmare plată cu biometrie în aplicația OTP Mobile Banking ce are Token integrat.

(B) Facturieri fără invoice-uri electronice:

Exemplu 2. Plata facturii pentru compania AVON(Fig.41).

Găsește în lista facturierelor furnizorul menționat și fă click pe denumire, după care se va deschide ecranul prezentat mai jos, unde este necesar să completezi toate câmpurile.

Tot aici ai posibilitatea să selectezi plata unică a facturii, selectând opțiunea "Plătesc acum", sau dacă dorești să faci o plată cu periodicitate lunară în favoarea acestei Companii selectează opțiunea "Plătesc lunar", la care vei mai indica suplimentar data când vrei să fie efectuată plata lunară și Suma. Astfel lunar la data indicată va avea loc plata programată către acest beneficiar

Completează câmpul "Număr contract/Factură" cu un nume pentru beneficiarul plății pentru a putea fi identificat ulterior mai simplu din lista "Contractele mele".

După ce ai completat toate câmpurile, apasă butonul "Continuă", după care confirmă plata prin introducerea codului de acces sau confirmare plată cu biometrie în aplicația OTP Mobile Banking ce are Token integrat.

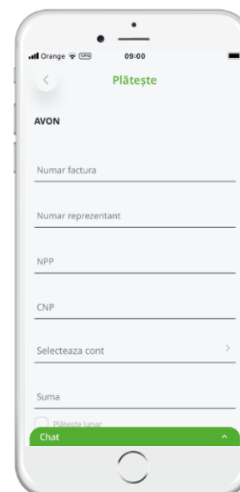


Figura 41

(C) Plăți prin MPAY către beneficiarii de plăților, disponibil doar pentru persoane fizice (conform listei de pe pagina mpay.gov.md)

Prin serviciu MPAY pot fi efectuate plăți în favoarea beneficiarilor care au un contract de colaborare cu Serviciu Guvernamental de Plăți Electronice (MPAY), și pot fi de două tipuri:

- d. *Beneficiari MPAY pentru care a fost emisă o notă de plată / proces verbal* (ex. Amenzile rutiere, Impozitul pentru bunurile imobile cu aviz, Amenzile contravenționale, ș.a.
- e. *Beneficiarii MPAY pentru care nu a fost emisă o notă de plată.*

Nota: Automatizarea achitării serviciilor prin MPay nu poate fi setată.

Pentru a efectua o plată în favoarea MPay ai nevoie de una din următoarele date:

- 1) Număr Nota MPay (Fig42):

Notă de plată

Emitent: WTF CALEA FERICIRII
idno:1015620001848 Adresa:mun. Chișinău, com.
Stăuconi, Grătiești, nr. 9

Emisă la: 02.04.2021

Termen de achitare: 30.04.2021

Destinație notă: Piața pentru Taekwondo luna Aprilie 2021 (4/2021)

Destinatar: Bos Emanuella

Adresa: Gr Stăuconi ant G IF INT 2

Nota MPay: 210400300057

Figura 42

- 2) Nr. Cerere de plată generată pe www.mpay.gov.md

Achitarea după **Cererea de plată generată pe pagina oficială mpay.gov.md** prin intermediu OTP Internet / Mobile Banking în favoarea MPay se face pentru prestatorii de servicii care nu emit un document care ar conține serie și număr de plată (14 cifre) sau Nota de plată (12 cifre) – prezentate în 2 exemple de mai sus sau în cazul în care se dorește achitarea unui serviciu în avans.

Pentru a Genera un Nr. Cerere de plată parcurgeți pașii descriși mai jos:

Pasul 1. Accesați pagina oficială MPay: <https://mpay.gov.md/> (Fig.43)

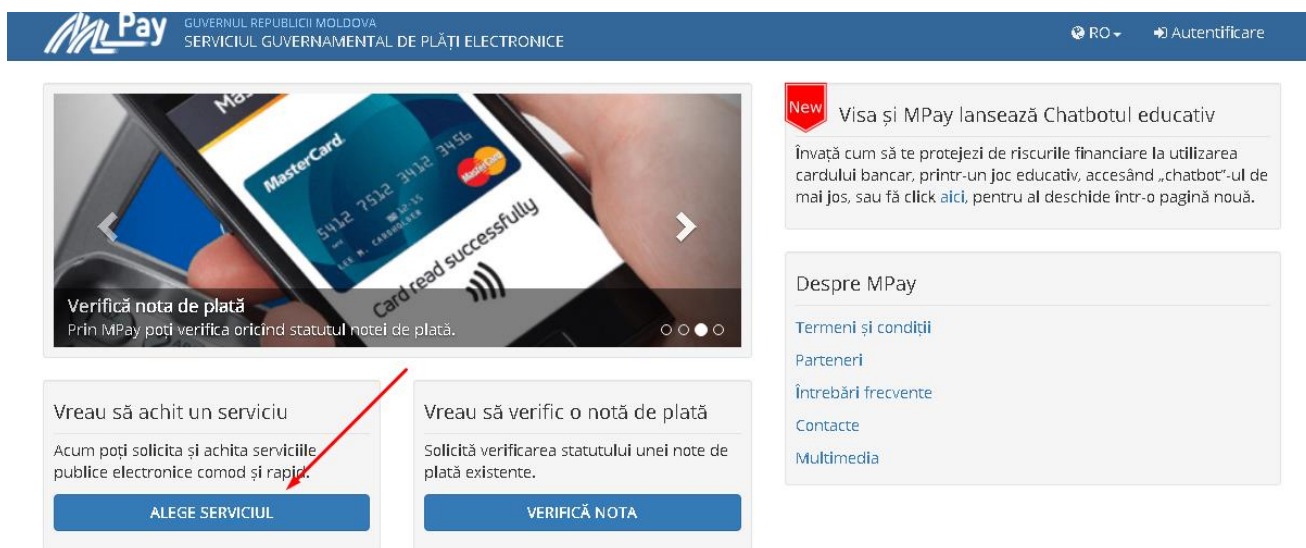


Figura 43

Pasul 2. Selectați serviciu pentru care se dorește efectuarea plății (Fig.44).

Selectați serviciul pe care doriți să-l achitați

SELECTEAZĂ CATEGORIE ▾

Taxa pentru grădinițe

Figura 44

Pasul 3. Completați câmpurile obligatorii pentru serviciu selectat (în exemplu este plata pentru grădiniță)(Fig. 45)

GVERNUL REPUBLICII MOLDOVA
SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE PLĂȚI ELECTRONICE

RO Autentificare

Grădinițe

Taxa pentru grădinițe

Aici puteți achita taxa de alimentație în grădiniță. Pentru a achita, introduceți datele solicitate în formularul alăturat.

[CAUTĂ NOTA DE PLATĂ Q](#)

Plată de bază

Grădiniță

Localitatea grădiniței

Grupa (de la grădiniță)

Codul unic al copilului

Nume/prenume copil

Nume/prenume plătitor

IDNP plătitor

Suma (MDL)

☐ Am citit și accept [Termenii și Condițiile](#) de utilizare ale MPay și îmi exprim consimțământul pentru prelucrarea datelor mele cu caracter personal la efectuarea acestei plăți.

ACHITĂ **ÎNAPOI**

Figura 45

Pasul 4. După ce ați completat toate câmpurile solicitate faceți click pe Achită și la ecran se va afișa imaginea de mai jos de unde puteți selecta numărul Cererii de plată pe care o inserați în OTP Internet / Mobile Banking atunci când doriți să faceți plata MPay.(Fig.46)

GVERNUL REPUBLICII MOLDOVA
SERVICIUL GUVERNAMENTAL DE PLĂȚI ELECTRONICE

RO Autentificare

Cum doriți să achitați?

Stimate utilizator,

Dvs. ați selectat să achitați nota de plată cu numărul 00109519097311 pentru Taxa pentru grădinițe în valoare de 120.00 MDL conform cererii GRA02210426125718220.

Cum doriți să achitați această notă de plată?

Figura 46

Nota: Astfel pot fi generate Cereri de plată pentru orice Beneficiar Mpay.

3.6. Plăți trezorerie

Pentru a efectua o plată trezorerială prin aplicația OTP Mobile Banking, alege meniul "Plăți trezorerie", după care completează câmpurile obligatorii (Fig.47):



Figura 47

Completați câmpurile din ecranul deschis.

"Nr.Plată" – numărul documentului¹²;

(A) În cazul în care nu cunoști contul trezorerial, ai posibilitatea să-l selectezi din lista prezentată în aplicație, prin bifarea "Caută cont trezorerie" la care câmpurile: "Raionul", "Localitatea", "Cod Eco"¹³ vor deveni active, astfel vei avea posibilitatea să selectezi din listă datele necesare plății.

Odată selectate informațiile câmpurile "Cont beneficiar", "Cont trezoreria" și "Cod fiscal" se vor completa în automat.

(B) În cazul în care cunoști contul trezorerial, completează câmpurile:

a. "Contul trezoreria" – odată completat corect, contul va fi verificat și câmpurile aferente "Beneficiarului" și "Codul fiscal" se vor completa automat.

b. "Subdiviziune" – completați cu codul subdiviziunii teritoriale, după caz.

c. Indică "Suma" – suma plății de bază, "Amenzi" și "Penalități" în câmpurile dedicate. Odată completate – suma totală a plății se va reflecta în câmpul "Destinația plății".

d. "Cont" - selectează contul din care dorești să se facă plata.

e. "Detalii plată" – se va completa în automat cu informația privind destinația plății.

Atenție! În cazul în care efectuați plata trezorerială pentru o altă persoană, recomandăm să eliminați datele auto completate în detali plată, și să indicați datele persoanei (nume prenume, IDNO) pentru care efectuați plata.

Tastează butonul "Continuă" și validează operațiunea cu Token integrat în aplicația OTP Mobile Banking.

Notă! În baza informației introduse aplicația va verifica corectitudinea acestora conform cerințelor legislative așa ca: corectitudinea codului IBAN, simboluri permise, cod fiscal, etc.. Dacă în urma verificărilor se va depista o eroare, vei fi atenționat prin modificarea culorii în roșu a câmpului completat cu eroare.

¹² Acest câmp se autocompletează la orice deschidere de plată nou, însă ai posibilitatea să modifice numărul documentului inițiat.

¹³ Cod Eco – afișează lista tuturor conturilor trezoreriale ce se referă la Raionul selectat și localitatea respectivă. Cod-ul Eco poate fi regăsit în documentul emis pentru achitarea impozitului/ amenzii, altele.

3.7. Schimb valutar

Accesează meniul "Schimb valutar" (Fig.48) și completează câmpurile necesare pentru a efectua un schimb valutar:

- În câmpul "Eu vând" indicați Suma ce doriți să o vindeți și alături selectați contul în valuta pe care o vindeți(Fig.49).
- În câmpul "Eu cumpăr" suma va apărea automat după ce selectați alături contul în valuta cumpărată(Fig.50).
- Apasă butonul "Continuă" și autorizează schimbul valutar.

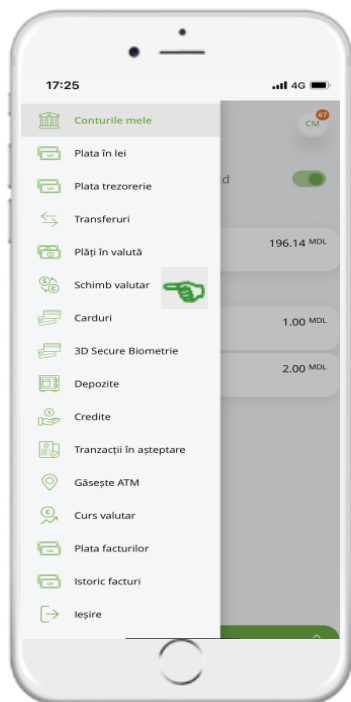


Figura 48

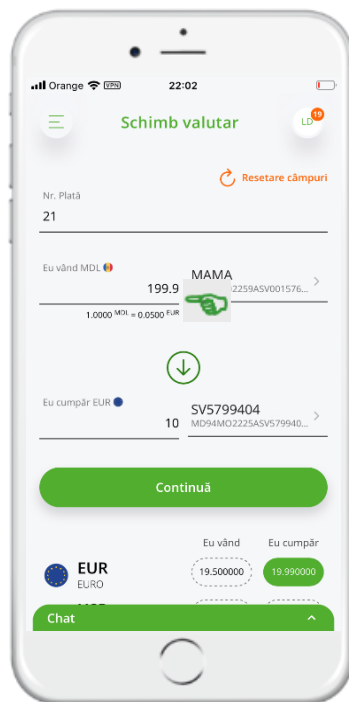


Figura 49

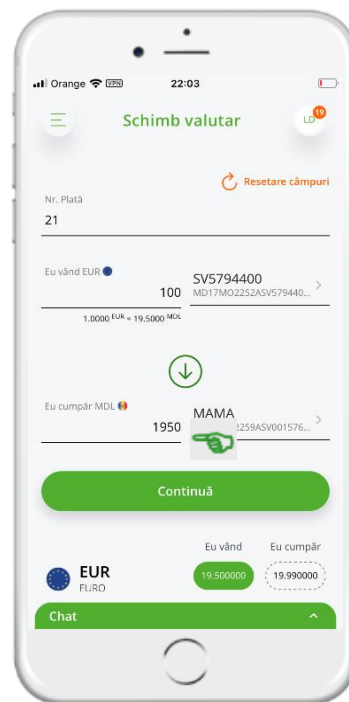


Figura 50

IMPORTANT! Pentru persoane juridice, autentificarea schimbului valutar are loc prin introducerea codului de acces sau autorizarea cu biometrie în aplicație ce are integrat Token.

3.8. Autorizarea plăților

Orice transfer/plată inițiat prin intermediul Serviciului, pentru a fi prelucrat de bancă, necesită a fi autorizat¹⁴ prin introducerea parolei de acces/biometrie în aplicația OTP Mobile Banking ce are Token integrat. Modul de autorizare, este identic indiferent de tipul transferului și modulul utilizat.

Autorizarea plăților/transferurilor în Serviciu poate fi efectuată la *momentul efectuării* plății sau *ulterior*. Pentru a Autoriza transferul cu Token integrat în aplicația OTP Mobile Banking, după introducerea și selectarea tuturor elementelor transferului:

- După tastarea butonului "Confirmă"– pentru a efectua transferul¹⁵.
- La ecranul nou vor fi prezentate detaliile plății inițiate. În partea de jos a paginii, accesează buton „Autorizează plata”, sau accesează butonul "Modifică" dacă dorești corectare plăți (Fig.51) care va deschide o fereastră nouă cu introducerea codului de acces (Fig. 52), sau autorizare cu biometrie (Fig.53) ,după care
- În rezultat (Fig.54) va fi afișat la ecranul nou deschis mesaj „Plata este în curs de procesare”

¹⁴ Pentru utilizatori persoane juridice - Autorizarea transferurilor/plăților este efectuată în baza profilurilor, a regulilor de autorizare setate și a drepturilor de autorizare.

¹⁵ Utilizatorii persoane juridice vor fi atenționați despre posibilitatea dublării plății, dacă există deja a unui transfer cu datele identice, excepție numărul documentului, dacă va exista.

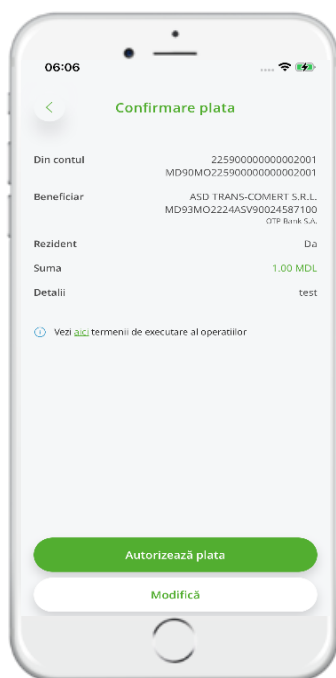


Figura 51

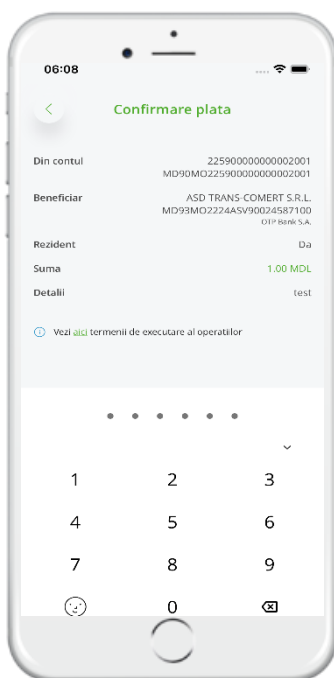


Figura 52

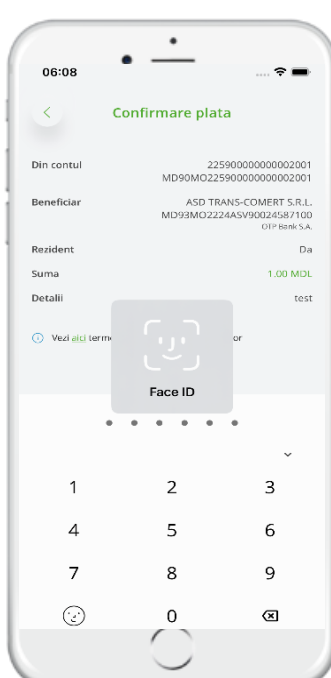


Figura 53

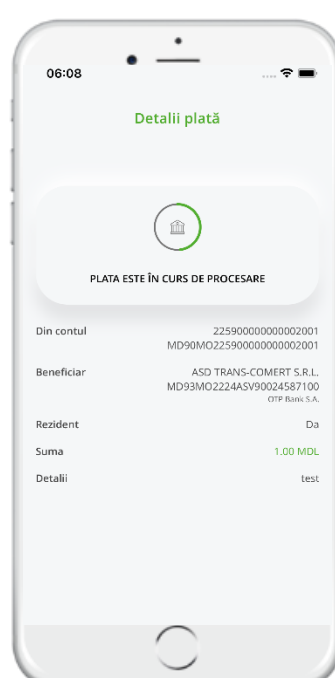


Figura 54

IMPORTANT PENTRU UTILIZATORI PERSOANE JURIDICE!

Autorizarea transferurilor de către utilizatorii autorizați cu tipul de semnătură:

- Unic (S12)*, necesită autorizarea doar o singură dată.
- Altele (S1, S2, etc.)* necesită autorizarea de către utilizatorii cu astfel de tipuri de semnături. Ex: dacă conform drepturilor de autorizare este necesară autorizarea prin aplicare a 3 tipuri de semnături, atunci câte un utilizator cu tipul semnăturii S1, S2 și S3 necesită să-și aplice semnătura.

3.9. Tranzacții în așteptare

În acest meniu pot fi vizualizate tranzacțiile deja inițiate și sunt în așteptarea autorizării (Fig.55), și lista de tranzacții care sunt în curs de procesare la Bancă (Fig.56).

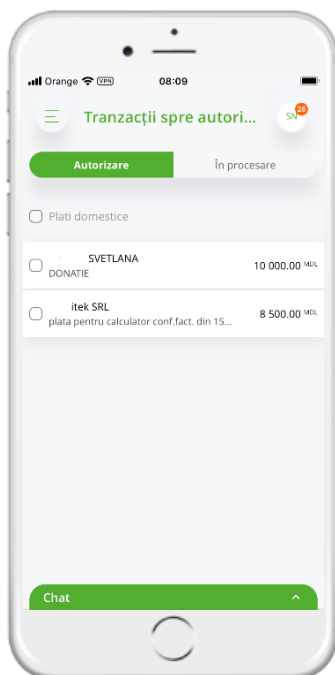


Figura 55

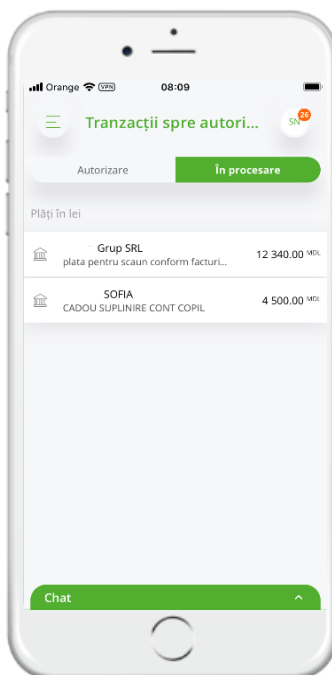


Figura 56

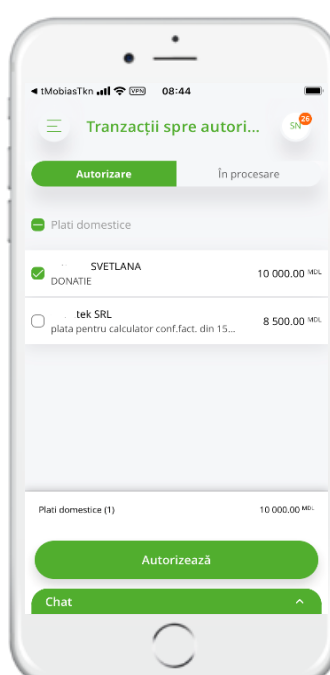


Figura 57



Figura 58

Din ecranul "Spre autorizare" ai posibilitatea să selectezi una/mai multe sau toate plățile din listă pentru a le autoriza print-o singură acțiune (Fig.57).

În cazul în care, o plată din lista dată nu vrei să o mai execuți, fă click pe plata dată și în ecranul deschis vei avea posibilitatea să o rejecți (Fig.58), și vei indica motivul rejecției plății (Fig. 59) astfel va fi eliminată din lista de plăți spre autorizare.

Indicați motivul

Ajutați colegii să înțeleagă din ce cauză această plată nu trebuie procesată

Înapoi Rejectează

Figura 59

IMPORTANT! Autorizarea mai multor operațiuni concomitent cu status autorizare bulk (Fig.62), are loc prin introducerea codului de acces (Fig.60) sau cu biometrie (Fig.61) în aplicația OTP Mobile Banking ce are Token integrat.

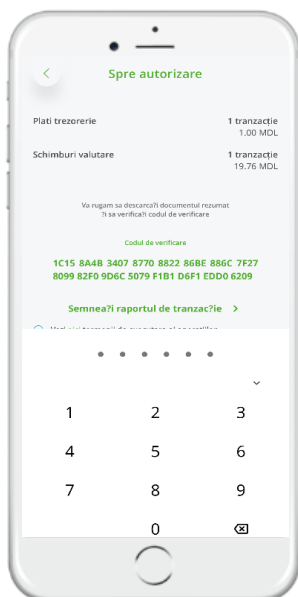


Figura 60



Figura 61

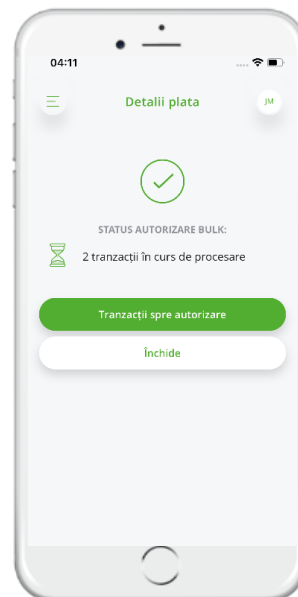


Figura 62

3.10. Carduri

În meniul "Carduri" (Fig.63) din aplicația OTP Mobile Banking, sunt afișate informații despre cardurile de debit și de credit¹⁶ deținute la bancă(Fig.64).

Principalele informații aferente cardurilor de debit și credit sunt: tipul cardului (Fig.65), numărul cardului (primele și ultimele 4 cifre ale cardului), nume titular, data expirării cardului, IBAN-ul contului la care este atașat cardul, sumele blocate și soldul disponibil. Suplimentar pentru cardurile de credit sunt disponibile: data scadență, dobânda, limita de credit aprobată, suma minimă de plată, suma restantă, suma utilizată din limită.

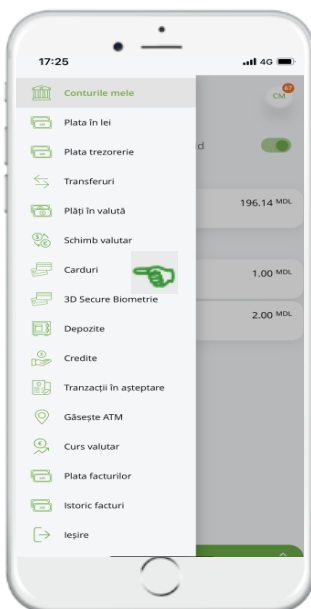


Figura 637

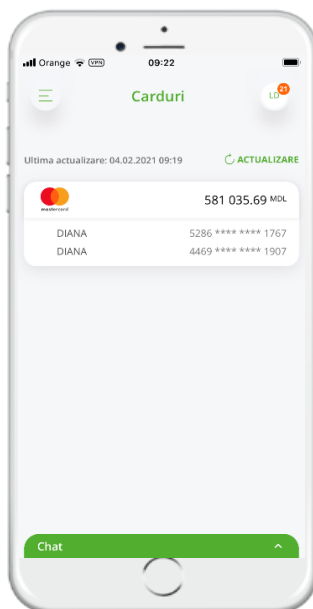


Figura 64

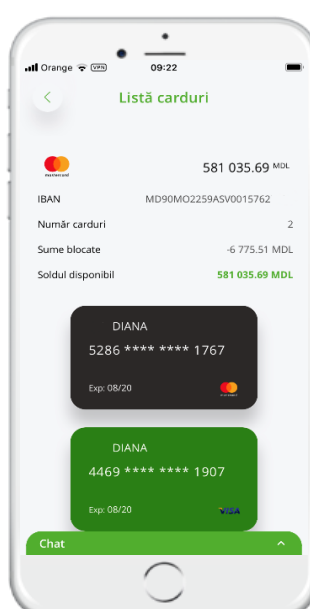


Figura 65

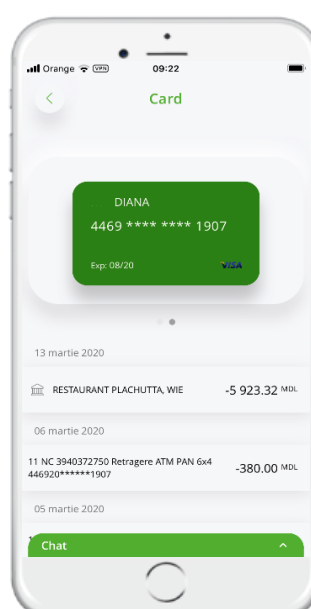


Figura 66

Suplimentar, făcând click pe imaginea cardului (Fig.65), la ecran se va deschide istoricul de operațiuni efectuate cu cardul dat. Tot aici ai posibilitatea să vezi sumele blocate (sumele care încă nu au fost decontate de bancă).

¹⁶ Funcțional disponibil doar utilizatorilor persoane fizice.

Identificatorul sumelor blocate este căsuța băncii în fața operațiunii (Exemplu din Fig.66 plata în sumă de 5 923,32MDL).

3.11. Depozite

La accesarea meniului "Depozite" (Fig.67) se va deschide lista cu toate depozitele deschise (Fig.68) la OTP Bank S.A.. Apasă pe un depozit pentru a vedea detalii (Fig.69) și a descărca cererea depozit.

Pentru a constitui un depozit nou prin intermediul aplicației mobile OTP Mobile Banking, din ecranul cu lista depozitelor (Fig.68), apasă butonul "+" din partea de jos a ecranului, după care va fi necesar să completezi câmpurile (Fig. 70 – 73):

- Cont sursă** – din care vor fi preluați banii pentru depozit.
- Tip Depozit** – va fi necesar să selectezi din lista de depozite pe cel ce dorești să-l constitui. Pentru a vedea detalii despre depozitele din lista prezentată, accesează link-ul "Dobânzi".
- Selectează acțiunea la scadență** – cu lichidare sau reînnoire automată (opțiunile vor fi prezentate spre selectare în dependență de tipul depozitului selectat anterior).
- Suma** – indică suma depozitului.
- Bifează** – toate căsuțele obligatorii după ce faci cunoștință cu documentele la care fac referință.

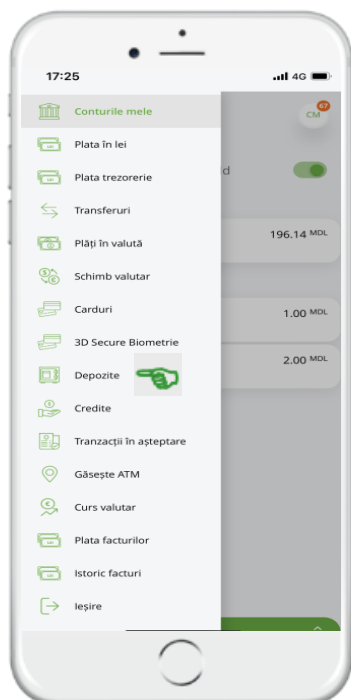


Figura 67

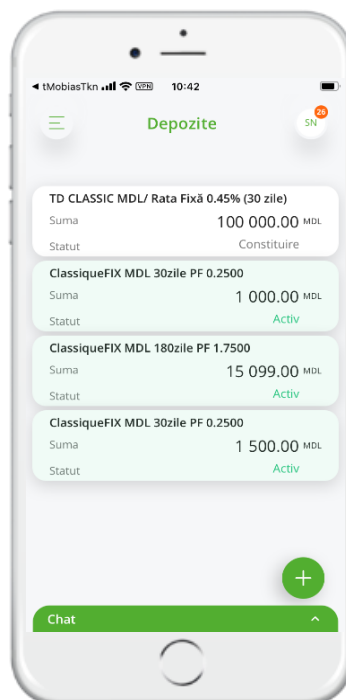


Figura 68

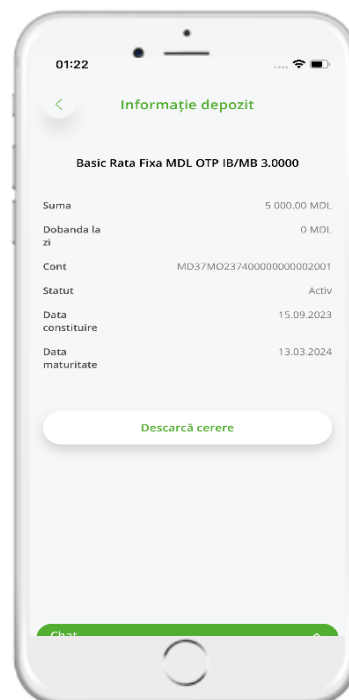


Figura 69

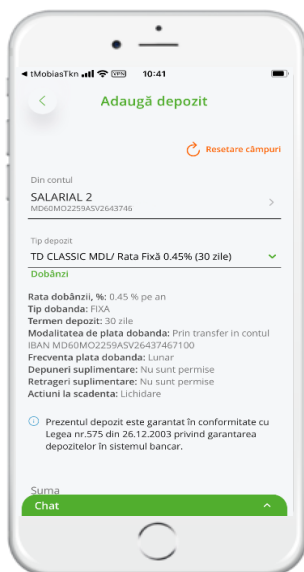


Figura 70



Figura 8

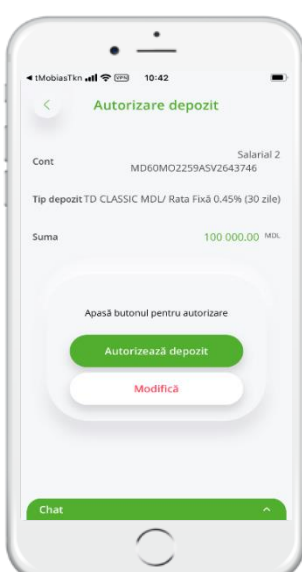


Figura 9

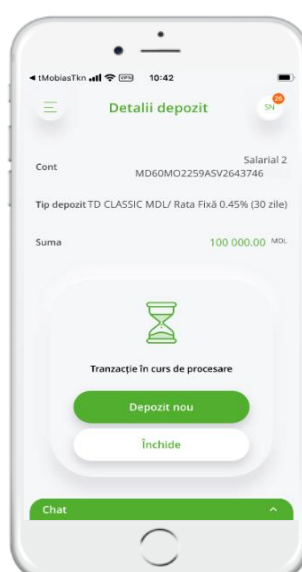


Figura 10

Persoana fizică va autoriza prin accesare buton "Autorizează depozit" conform (Fig.72,73), dar persoana juridică va apăsa butonul "Autorizează depozit¹⁷" (Fig.72), și va autoriza operațiunea cu Token integrat în aplicația OTP Mobile Banking.

3.12. Credite

În meniul "Credite" (Fig.74) poți vizualiza detaliile creditelor active (Fig.75), oferind informația despre suma acordată, suma de plată, data următoarei plăți și scadența creditului (Fig.76).

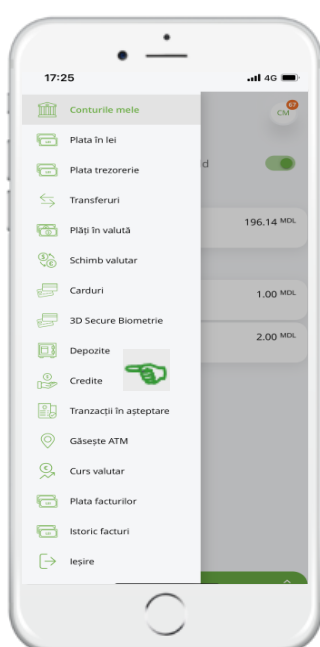


Figura 11

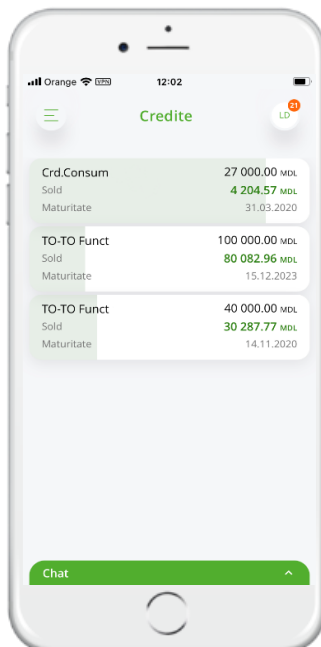


Figura 12



Figura 13

¹⁷ Pentru Persoanele Juridice - doar Administratorul companiei va avea dreptul de autorizare a operațiunii de deschidere depozit.

3.13. Sucursale și ATM

Accesul la informația cu privire la "Sucursale și ATM" nu necesită identificarea în serviciu. Poate fi accesată atât din meniul de stat al aplicației (Fig.77) cât și din meniul serviciului (Fig.78), și reprezintă un identificator de locație în care puteți să găsiți cea mai apropiată sucursală din lista unităților OTP Bank, precum și poziționarea ATM-urilor pe harta Google (Fig.79,80).



Figura 14

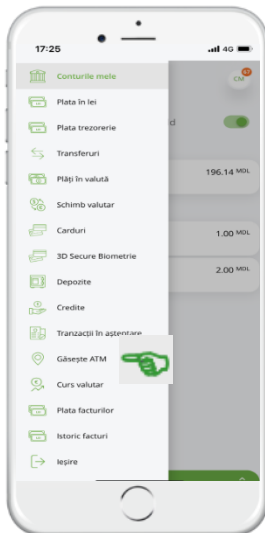


Figura 15

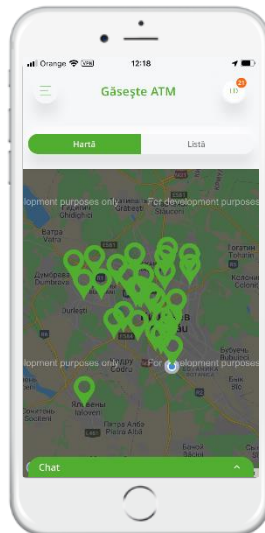


Figura 16

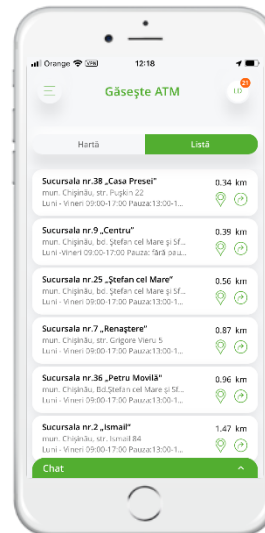


Figura 17

3.14. Curs valutar

Accesul la meniul "Curs valutar" nu necesită identificarea în serviciu și poate fi accesat atât din meniu aplicației (Fig.81) cât și din meniul serviciului (Fig.82). Sunt prezentate lista cursurilor valutare ale Băncii pentru operațiunile non-cash (Fig.83), cursurile pentru operațiunile efectuate cu cardurile (Fig.85) și cursul oficial BNM (Fig.86).

Tot aici (Fig.84) ai posibilitatea să faci calcule preventive cu ajutorul Convertorului valutar.

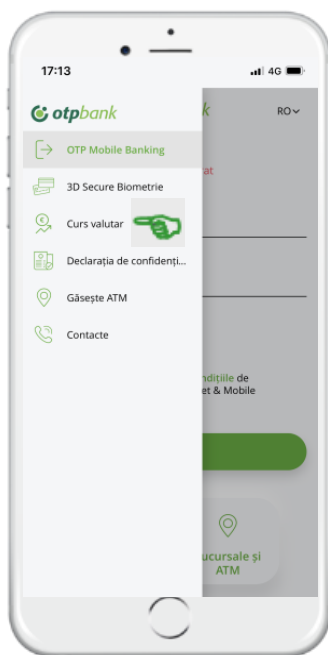


Figura 18

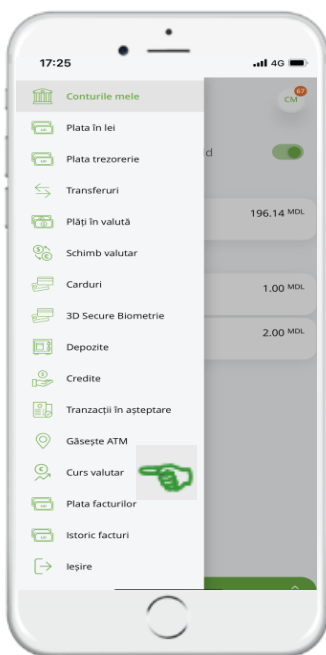


Figura 19

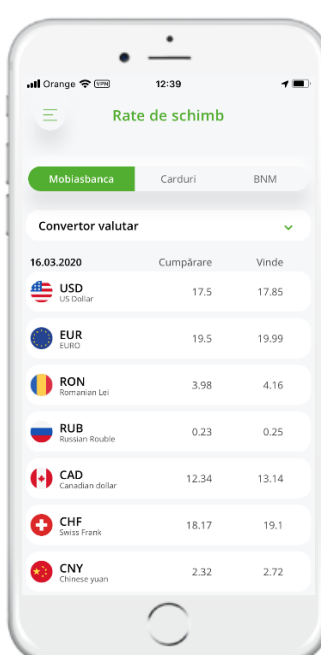


Figura 20

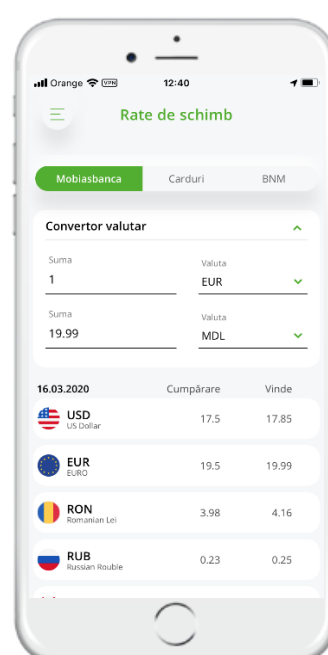


Figura 21

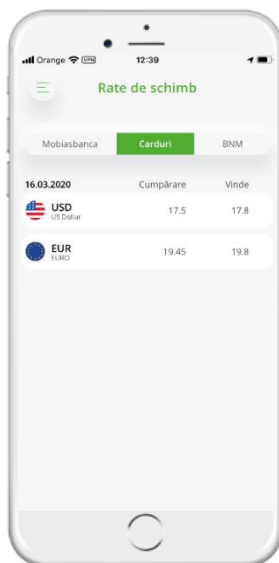


Figura 22

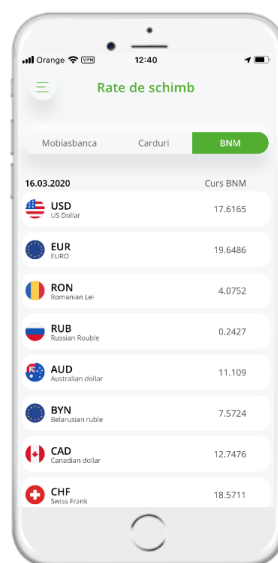


Figura 23

3.15. CHAT Support

Prin opțiunea Chat Support (Fig. 87), poți beneficia de suport din partea Băncii. Această opțiune este disponibilă după accesarea aplicației OTP Mobile Banking.



Figura 87

3.16. Serviciul de asistență

În cazul apariției situațiilor incerte aferente utilizării aplicației OTP Mobile Banking, sau situațiilor de compromiterea securității aplicației OTP Mobile Banking - solicitați suportul serviciului de asistență Call Center.

Datele de contact ale serviciului:

Tel. Persoane fizice: +373 (22) 256 456

Tel. persoane juridice: +373 (22) 812 555

Email: info@otpbank.md

Serviciul de mesagerie securizată a serviciului OTP Internet & Mobile Banking / Chat Support

ANEXE

Categoriile de facturieri incluși în cadrul serviciului OTP Internet & Mobile Banking

	ALTELE	✓
	COMPANII DE CONSTRUCȚIE	✓
	COMPANII DE CREDITARE	✓
	EDUCAȚIE	✓
	IP TELEFONIE	✓
	INTERNET, TV, TELEFONIE	✓
	PLĂȚI COMUNALE	✓
	PLĂȚI COMUNALE (ACC, APLP, CCL)	✓
	PRODUSE COSMETICE	✓
	TELEFONIE MOBILĂ	✓
	WORK AND TRAVEL	✓

Figura 88

Modele de facturi le găsiți mai jos în anexe

Factura organizației "INFOCOM" Î.M.

Pentru organizația "INFOCOM" Î.M., indicatorul Contract nr. sau Nr. Factură se va prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos Nr. Factură îl găsiți la pct.1 și Contract nr. la pct. nr. 2.

Ordin de încasare a numerarului (2) 1 nr. 123456789 Ianuarie 2016							
Numele C.S. 3		Termen de achitare 29.02.2016 4					
MD-2020, str. Denumire Strada bl. 01/1, ap. 001 A							
5	Servicii	Datorii, lei	Consum	u.m.	Tarif	Pl. lunara	Suma, lei
	En.termica (incalzire)	0	1.0450	Gcal	987.00	1031.42	618.85
	Compensare					-412.57	0
	Apa potabila	0	2.0000	m3	9.19	18.38	18.38
	Cota-parte		0.5000	m3			0
Total pentru plată		0				637.23	637.23
6	Nr.contorului	tip apa	Valabil pina la	Ind.preced.	Ind.curenti	Informații la tel. (022) 23-50-30, sau pe adresa str.București,68 Consultarea contului personal și prezentarea indicilor contoarelor pe bon.infocom.md	
	001986	1/R	Iun-2018	227	6a		
	20234530	2/C	Dec-2018	64			
123456 IMGFL 21 Data emiterii 18.10.2017							
2	Conform pct.29 alin.2 din Legea nr.303 din 13.12.2013 volumul înregistrat de contorul de la bransamentul blocului locativ, dar nedistribuit, se repartizează adăugător pentru fiecare apartament proporțional consumului acestuia. Contoarele de apă cu termenul de verificare expirat necesită control METROLOGIC! Termenul de valabilitate nu poate depăși 5 ani!						

Ordin de inc. numerarului(1) 1 123456789		
I.M.INFOCOM Cod bancă: AGRNMD2X		
Cod IBAN MD93AG0000000000225131543		
Cod fiscal 1003600031291		
Servicii	Cod	Suma, lei
En.termica (incalzire)	8 / 4	618.85
Apa potabila	10 / 1	18.38
Ianuarie 2016		637.23
Indicii contoarelor (m3)		2 123456
6	001986	R 227
	20234530	C 64
[21] MD-2020, str. Denumire Strada bl. 01/1, ap. 001 A		
Data și semnătura		
Atenție! Prezentul aviz conține date cu caracter personal, prelucrate în cadrul sistemului de evidență nr. 0000420-004. Legea nr.133 din 08.07.2011.		

Duplicat

Figura 89

De asemenea, la momentul achitării facturii, pot fi completate indicațiile curente, pentru consumul de apă, ale contoarelor, corespunzător indicațiilor pentru perioada precedentă.

Factura organizației "APĂ-CANAL CHIȘINĂU" S.A.

Facturile de plată pentru organizația "APĂ-CANAL CHIȘINĂU" S.A., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după indicatorul Contract nr. sau Factură Nr., care se pot prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos Factură Nr. o găsiți la pct.1 și Contract nr. la pct. nr. 2.

S.A. "Apă-Canal Chișinău" str. Albișoara, nr.38, MD-2005
Cod fiscal 1002600015876
IBAN MD48ML000000222402900913
Ordin de încasare a numerarului **ex.unic**

Factura SP nr. **XXXXXX** din 11.11.2018 Cod unic de plata []

Perioada de facturare []

Termenul de achitare 30.11.2018

Nr.cont. **XXXXXX** 2 Adresa poștală a consumatorului []

str MD-2000, mun. Chișinău,

Servicii prestate de apă și canalizare

Denumirea serviciilor	Modul de calcul	Volum m3	Tarif	Suma lei
Datorii pentru perioada precedentă				56.55
Total spre plată				56.55

Figura 90

De asemenea, în momentul achitării facturii, pot fi completate indicațiile curente, pentru consumul de apă, ale contoarelor.

Atenție! Indicațiile contorului completate în momentul achitării facturii nu trebuie să fie mai mici decât indicele de pe contor declarate anterior

Factura organizației "INFO BON" S.R.L.

"TERMOELECTRICA" S.A.,
"TERMOCOM" S.A.

Facturile de plată pentru organizația "INFO BON" S.R.L., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după indicatorul "Cod ID" care se pot prelua din factura de plată

În exemplul prezentat mai jos "Cod ID". este evidențiat cu culoarea verde.

Apa Canal Chisinau

Achitarea serviciilor ApaCanal Chisinau
Contractul: 353
Date client: []

Sistemul: AP
Contul: 2211
Numar contor 1: 100015
Detalii contor 1: Tip: R, Indicatii: 787
Numar contor 2: 109023
Detalii contor 2: Tip: R, Indicatii: 195
Numar contor 3: 272469
Detalii contor 3: Tip: C, Indicatii: 373
Numar contor 4: 272473
Detalii contor 4: Tip: C, Indicatii: 342

Indicatii contor 1 []
Indicatii contor 2 []
Indicatii contor 3 []
Indicatii contor 4 []

Selectează cont []

Suma 171.04
Suma facturii 171.04

☐ AUTOMATIZARE FACTURI

Figura 91

Beneficiar IMGFL NR.22 DIN CHISINAU

Ordin de incasare a numerarului nr.2

Platitor: **Plamadeala L.I.** **APRILIE 2017**
 Cod ID: **10028710009000** **Termen de achitare 31 mai 2017**
 Perioada de facturare din 01.04.2017 pina la 30.04.2017

Ismail str., bl. 98, ap.9, MD-2001 (Riscani) Suprafata: 67.00 m²

Energia termica pentru:	Datorie(lei)	Consum	u.m	Tarif	Calculat (lei)	Recalcul (lei)	Cota parte (lei)	Compensatie nominativa	Suma (lei)
Incalzire	0.00	0.00	Gcal	1068.0	0.00	0.00	0.00	0.00	
Prepararea Apei calde	0.00	0.00	Gcal	1068.0	0.00	0.00	0.00	0.00	
Total						0.00	0.00	0.00	

Ordin de incasare a numerarului nr.1
 Intermediar la decontari
 "INFO BON" SRL.
 IBAN MD47VI022512900000003MDL
 str.. T. Vladimirescu 6
 Cod fiscal 1017600001792

Energia termica pentru:	Suma (lei)
Incalzire	
Prepararea Apei calde	
Total spre plata (Lei)	

Indici contorului de apa calda

Figura 92

De asemenea, la momentul achitării facturii, pot fi completate indicațiile curente, pentru consumul de apă, ale contoarelor.

Atenție! Indicațiile contorului completate în momentul achitării facturii nu trebuie să fie mai mici decât indicele de pe contor declarate anterior.

Info Bon (Termoelectrica)

Infobon SRL - apa calda
 NPP:
 Contract: 1001879021
 Cod serviciu: gv
 Numar contor 1: 002167
 Indicatii preced. contor 1: 455.0
 Numar contor 2: 62665
 Indicatii preced. contor 2: 208.0

Indicatii curente I
 Indicatii curente I
 1 153.83
 Suma 1153.83 MDL

Infobon SRL - E.T. Incalzire
 NPP:
 Contract: 1001879021
 Cod serviciu: ot
 Numar contor 1: 002167
 Indicatii preced. contor 1: 455.0
 Numar contor 2: 62665
 Indicatii preced. contor 2: 208.0

Indicatii curente I
 Indicatii curente I
 3 587.36
 Suma 3587.36 MDL

Selectează cont ✓

Suma
 4 741.19
 Suma facturii 4741.19

☐ AUTOMATIZARE FACTURI

Figura 93

Factura organizației „MOLDOVAGAZ” S.A.

Facturile de plată pentru organizația ”MOLDOVAGAZ” S.A., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după indicatorul ”**Cont personal**”. care se pot prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos ”Cont personal” este evidențiat cu culoarea verde.

Atenție! Numărul indicator ”Cont personal” se va înscrie în sistem exact ca și în factura de plată, cu delimitarea prin bară poziționată la dreapta ”/”. Dacă pînă la bară sunt 2 cifre, facturile trebuie subscrise cu 0 în față, de exemplu: 12/xxxxxxx -> 012/xxxxxxxxx.

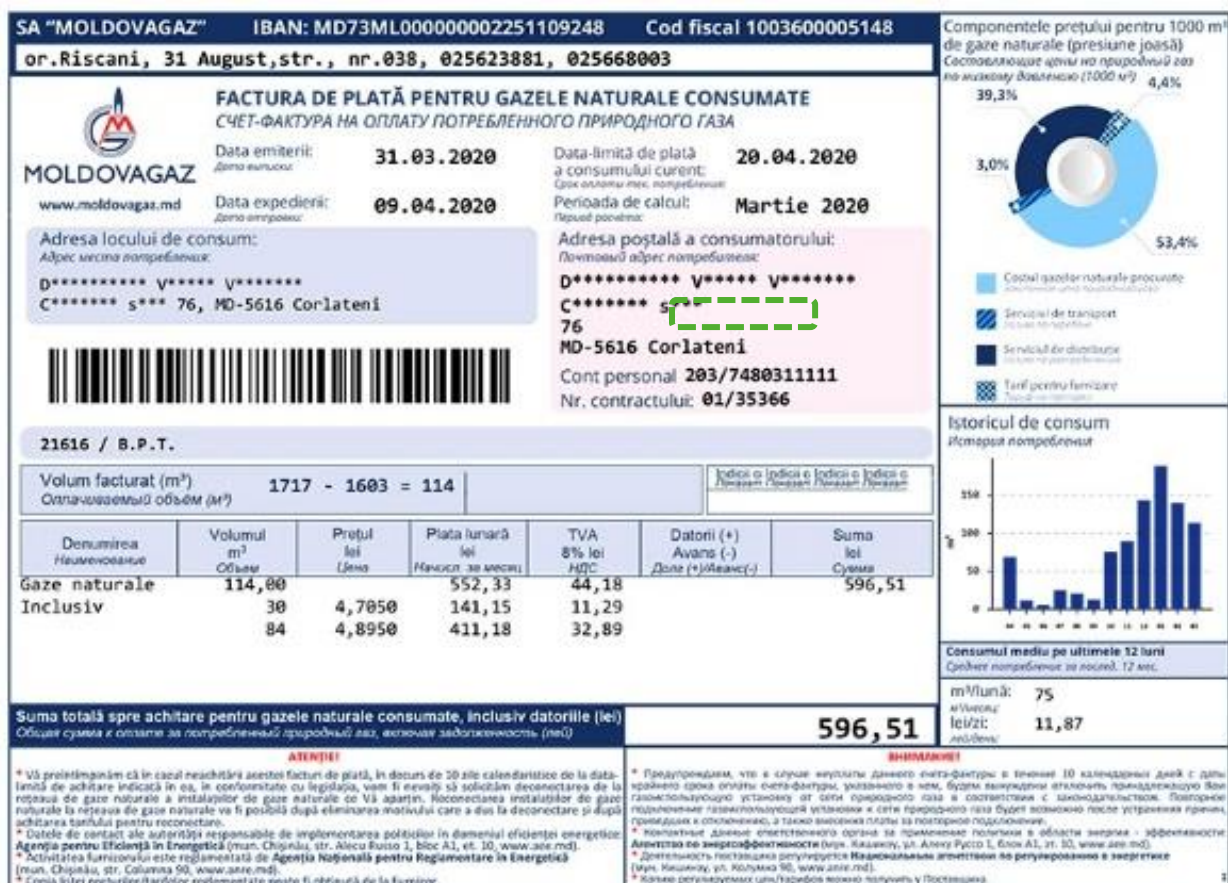


Figura 94

Pentru mun. Chișinău, la momentul achitării facturii, pot fi completate indicațiile curente despre consumul de gaze.

Pentru MOLDOVAGAZ regiuni indicațiile curente despre consumul de gaze nu se vor completa.

MOLDOVAGAZ

Achitare servicii Moldova Gaz
 Cod personal: 118/602600
 N.P.P.:

Date contor

Suma
152.44
 Suma facturii 152.44

Selectează cont

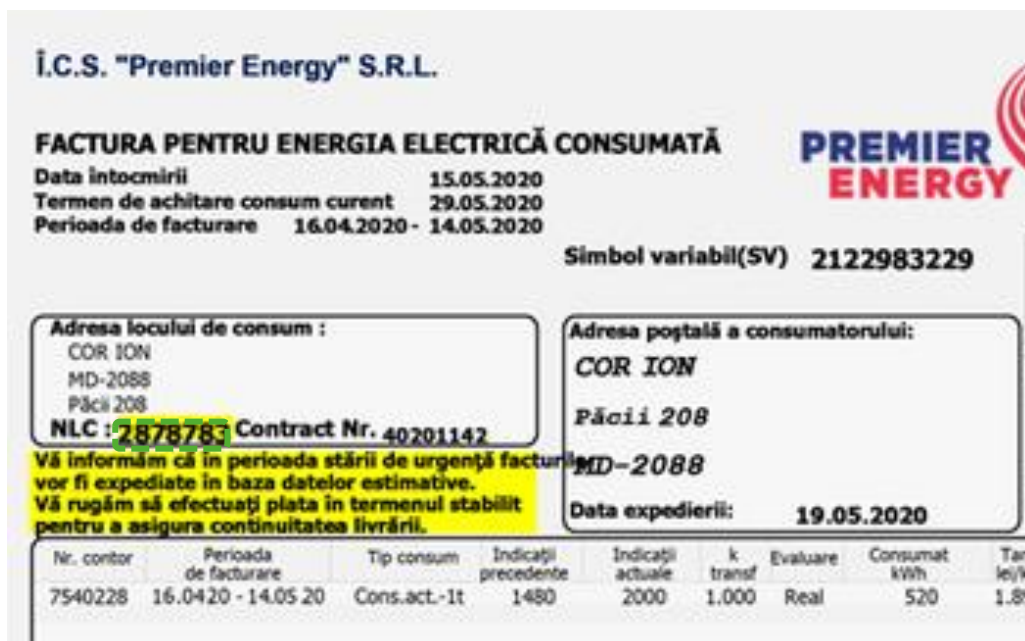
AUTOMATIZARE FACTURI

Figura 95

Factura organizației Î.C.S., „PREMIER ENERGY” S.R.L.

Facturile de plată pentru organizația "PREMIER ENERGY" S.R.L., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după indicatorul "NLC". care se pot prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos indicatorul "NLC" este evidențiat cu culoarea verde/galben.



Î.C.S. "Premier Energy" S.R.L.

FACTURA PENTRU ENERGIA ELECTRICĂ CONSUMATĂ

Data întocmirii: 15.05.2020
Termen de achitare consum curent: 29.05.2020
Perioada de facturare: 16.04.2020 - 14.05.2020

PREMIER ENERGY

Simbol variabil(SV) 2122983229

Adresa locului de consum :
COR ION
MD-2088
Păcii 208
NLC : 2878783 Contract Nr. 40201142

Adresa poștală a consumatorului:
COR ION
Păcii 208
MD-2088

Vă informăm că în perioada stării de urgență facturile vor fi expediate în baza datelor estimative.
Vă rugăm să efectuați plata în termenul stabilit pentru a asigura continuitatea livrării.

Data expedierii: 19.05.2020

Nr. contor	Perioada de facturare	Tip consum	Indicații precedente	Indicații actuale	k transf	Evaluare	Consumat kWh	Tarif lei/KWh
7540228	16.04.20 - 14.05.20	Cons.act.-1t	1480	2000	1.000	Real	520	1.89

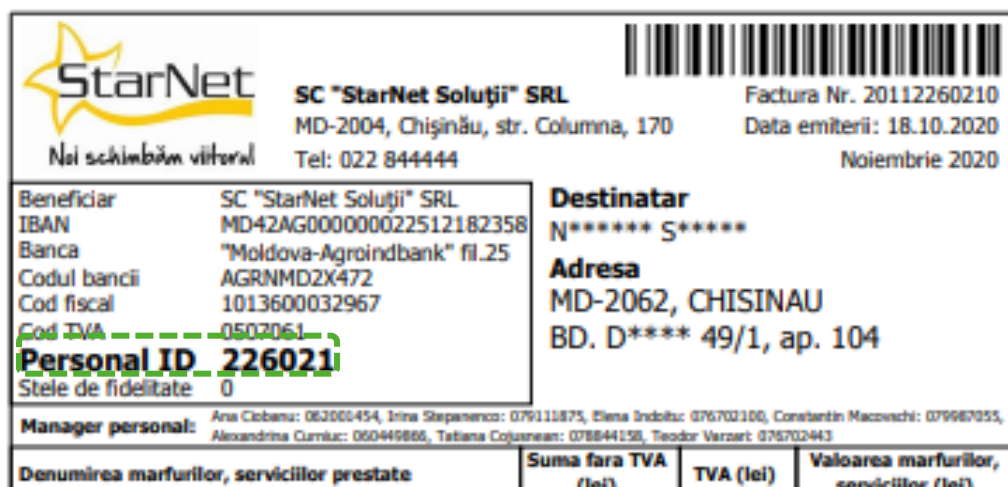
Figura 96

ATENȚIE: În caz de divergențe, data limită de achitare, indicată în factura pentru energia electrică consumată la rubrica "Termen de achitare consum curent", are prioritate față de data de expirare indicată în ecranul de plată a facturii în aplicația OTP Internet & Mobile Banking.

Factura organizației SC „SarNet Soluții” S.R.L.

Facturile de plată pentru organizația "StarNet Soluții" S.R.L., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după indicatorul "Personal ID". care se pot prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos indicatorul "Personal ID" este evidențiat cu culoarea verde.



StarNet

Nel schimbăm viitorul

SC "StarNet Soluții" SRL
MD-2004, Chișinău, str. Columna, 170
Tel: 022 844444

Factura Nr. 20112260210
Data emiterii: 18.10.2020
Noiembrie 2020

Beneficiar: SC "StarNet Soluții" SRL
IBAN: MD42AG000000022512182358
Banca: "Moldova-Agroindbank" fil.25
Codul bancii: AGRNMD2X472
Cod fiscal: 1013600032967
Cod TVA: 0507061
Personal ID: 226021
Stele de fidelitate: 0

Destinatar
N***** S*****
Adresa
MD-2062, CHISINAU
BD. D**** 49/1, ap. 104

Manager personal: Ana Cobanu: 062000454, Irina Stepanenco: 079111875, Elena Indolcu: 076702100, Constantin Macovschi: 079987055, Alexandrina Curciuc: 060445886, Tatiana Colunescu: 078844158, Teodor Vanzari: 076702443

Denumirea marfurilor, serviciilor prestate	Suma fara TVA (lei)	TVA (lei)	Valoarea marfurilor, serviciilor (lei)

Figura 97

Factura organizației „ARAX-IMPEX” S.R.L.

Facturile de plată pentru organizația "ARAX-IMPEX" S.R.L., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după indicatorul "CODUL ABONATULUI", care se pot prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos indicatorul "CODUL ABONATULUI" este evidențiat cu culoarea verde.

BENEFICIARUL: "ARAX-IMPEX" SRL
Cod fiscal: 3163406441601
Contul: 22247101523054797500
Serviciu: BC "MOR LA RANOC" SA
Cod/Numar: 90000022
Adresa: str. H. Doobolui, 110
Serviciu client: 022030030
e-mail: info@arax.md

Sidorov Ion

CODUL ABONATULUI:

DATA ELIBERARII: 07.11.2015

COD/CONTRACT	SOLD INITIAL	CALCULAT	ACHITAT	PLATA
ESR08/23716	80.2014	80.2014	80.2014	80.2014
	-1.49.00	1.49.00	1.49.00	1.49.00
SERVICIU		SUMA	PARAMETRI	
Internet		1.49.00	100 Mbps	
Acces la Internet 90%		0.00	----	

SPRE ACHITARE

Include TVA 24.0%

COD/CONTRACT	SOLD INITIAL	CALCULAT	ACHITAT	PLATA
ESR08/23716	80.2014	80.2014	80.2014	80.2014
	-173.50	173.50	170.00	173.50
SERVICIU		SUMA	PARAMETRI	
ZEBRA TV		09.00	toate posturile	
ZEBRA TV		25.00	individual	
ZEBRA TV		04.50	toate posturile	

Include TVA 24.0%

COD/CONTRACT	SOLD INITIAL	CALCULAT	ACHITAT	PLATA
ESR08/23716	80.2014	80.2014	80.2014	80.2014
	-6.25	6.00	6.00	6.00
SERVICIU/PACHET		SUMA	PARAMETRI	
			NUMAR	MINUTE INCLUSE
Conectare telefonie		0.00	----	----
START		0.00	62.28.00.002	200
Alimentare START		6.00	----	----
Conectare	0.00	IP telefonie ARAX (1433)	0.00	
Conectare locale extra-pachet	0.00	Conectare si operatiuni re-B-B	0.00	
Conectare nationala	0.00	Servicii exploatate	0.00	
Conectare internationala	0.00	----	----	

Include TVA 24.0%

Figura 98

Factura organizatiei „Fee Nord” S.A.

(A) pentru regiunile Bălți, Fălești, Râșcani, Sângerei, Glodeni, Rezina, Șoldănești, Florești, Ungheni, Dubăsari

Facturile de plată pentru organizația "Fee Nord" S.A., pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după combinația indicatorilor "**CONT**" și "**CODUL FILIALEI**", care se pot prelua din factura de plată.

"CONT" si "CODUL FILIALEI" la indicarea în aplicatie vor fi depăsite prin simbolul "/"

În exemplul prezentat mai jos indicatorii "COONT" și "CONDUL FILIALEI" sunt evidențiați cu culoarea verde.

IMPORTANT! "CONT" si "CODUL FILIALEI" la indicarea în aplicatie vor fi depășite prin simbolul "/"

Ex. Factura cu datele **Contul** – 2681001 si **Codul filialei** – 9 se va înregistra cu următorul cod: **2681001/9**

	S.A.'FEE-Nord' , IDNO 1015602003305 BC Floresti , Floresti, str. Al. cel Bun 1	Data limită de achitare 14.02.2017 a consumului curent:
AVIZ DE PLATĂ 9/4700367		
Data expedierii 01.03.2017 pentru consumul energiei electrice		
Locului de consum: Codul filialei: 9 Cont: 2681001		
Abonatul:		
Adresa:		

Figura 99

(B) pentru regiunile Briceni, Donduşeni, Drochia, Edineţ, Ocnita, Soroca

Facturile de plată pot fi găsite în aplicație și achitate sau adăugate ca contract spre plată după combinația indicatorul **"Nr. Cont"** care se poate prelua din factura de plată.

În exemplul prezentat mai jos indicatorul "Nr. Cont" este evidențiat cu culoarea verde.

	SA "Furnizarea Energiei Electrice -Nord" IDNO 1015602003305	FACTURA DE PLATĂ № pentru energia electrică consumată	102686193
	Briceni		
Nr cont 06802032	Familia, nume 		Tip Conform indicatiilor
Adresa 		Data expedierii 30.03.2017	

Figura 100