

## Termenii si Conditiiile Generale

### privind inrolarea online prin Platforma Digital Onboarding

Acesti termeni si conditii contin informatiile necesare pentru inrolarea online de catre clientii persoane fizice, prin intermediul Platformei Digital Onboarding furnizate de Alpha Bank Romania S.A. (denumita in continuare "**Banca**" sau "**Alpha Bank**"), in vederea achizitionarii la distanta a unor pachete si/sau servicii financiare<sup>1</sup> special create.

#### **Informatii generale despre Banca:**

**Alpha Bank Romania S.A.** este o institutie de credit, cu sediul social in Romania, Bucuresti, Cladirea Platinum Business & Convention Center, Sos. Bucuresti-Ploiesti, nr. 172-176, etaj 4, sectorul 1, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/28415/1993, identificator unic european (EUID) ROONRC J40/28415/1993, cod unic 5062063, inregistrata in Registrul institutiilor de credit al Bancii Nationale a Romaniei sub nr. RB-PJR-40-022 din data de 18.02.1999. Banca detine si calitatea de agent afiliat, fiind inregistrata la Autoritatea de Supraveghere Financiara in calitate de Intermediar Secundar cod RAJ 501250, adresa de e-mail: [info@alphabank.ro](mailto:info@alphabank.ro), telefon 08008 25742. In aceasta din urma calitate, ofera, in numele si pe seama Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Paris Sucursala Bucuresti si Cardif Assurance Vie S.A. Paris Sucursala Bucuresti, un produs unic de asigurare atasat creditelor fără garanții reale imobiliare, prin intermediul activitatii sale de distribuție prin comercializare electronică, fiind adecvat nevoilor si necesitatilor persoanelor interesate.

Codul CAEN al activitatii principale: 6419 – Alte activitati de intermediari monetare. Alte coduri CAEN pentru activitatile derulate de Banca prin intermediul Platformei sunt: 6622 - Activitati ale agentilor si broker-ilor de asigurari.

Platforma Digital Onboarding poate fi accesata oricand 24/7.

#### **Seria si numarul documentelor necesare desfasurarii activitatii:**

- Certificatul de inregistrare Seria B nr. 4768445 eliberat la 31.07.2023 de Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul Bucuresti
- Autorizatia emisa de Banca Nationala a Romaniei seria B nr. 000013 in 01.07.1994
- Adresa nr. 3217 din 21.12.2022 emisa de Autoritatea pentru Digitalizarea Romaniei
- Agent afiliat al Cardif-Assurances Risques Divers S.A.Paris Sucursala Bucuresti si Cardif Assurance Vie S.A. Paris Sucursala Bucuresti, cod RAJ 501250: *Autoritatea de Supraveghere Financiara - Registrul Intermediari secundari (RIS) (asfromania.ro)*. Pentru verificarea Registrului propriu al agentului afiliat se poate accesa urmatorul [link](#) (lista angajatilor Alpha Bank Romania autorizati sa incheie polite de asigurare).

#### **I. Descrierea Platformei Digital Onboarding**

---

Banca ofera clientilor sai experienta de a accesa, intr-un mod facil si rapid, un pachet de produse si servicii financiare prin intermediul Platformei Digital Onboarding, un sistem informatizat ce contine un flux de inrolare automatizat in cadrul caruia clientii vor putea fi identificati de la distanta, cu respectarea

---

<sup>1</sup> Conform art. 3 lit. b) din OG 85/2004 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare (republicata), prin serviciu financiar se intelege orice serviciu bancar, de credit, de asigurare, pensii individuale, servicii de investiții financiare [...].

normelor legale incidente, cum ar fi, dar fara a se limita la, cadrul legal pentru prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, si vor semna electronic documentatia contractuala de deschidere a contului curent, respectiv, documentatia contractuala pentru obtinerea unui credit de nevoi personale sau documentatia contractuala pentru obtinerea unui card de credit in conditiile mentionate in continuare.

De asemenea, in calitate de Agent Afiliat, Banca poate pune la dispozitia persoanelor interesate, prin intermediul Platformei, o asigurare complementara produsului de credit/card de credit incheiat tot prin acelasi canal.

Platforma Digital Onboarding poate fi accesata oricand 24/7.

Cei interesati (denumiti in continuare, generic, “**solicitant(i)/ client(i)**”) pot initia fluxul de inrolare pentru achizitionarea unuia sau mai multor pachete si/sau produse de credit (pachetul Alpha Online, pachetul Alpha Rapid fara Ipoteca<sup>2</sup> Online, Pachet AlphaCard Visa Credit Online, Pachet Card Alpha Mastercard Credit Online, Pachet AlphaCard Visa Gold Credit Online, Pachet AlphaCard Visa Gold Credit EUR Online, Pachet Mobexpert Credit Card Online) de pe pagina de internet a Bancii din prezenta sectiune, dupa declararea expresa a faptului ca indeplinesc conditiile de eligibilitate prezentate, prin activarea butonului „*Aplica online*” disponibil in partea de jos a paginii. Procesul de inrolare online prin Platforma Digital Onboarding poate fi initiat doar daca sunt indeplinite conditiile tehnice necesare (conexiune stabila la internet, dispozitiv electronic cu camera video).

Parcurgerea fluxului de inrolare (incluzand semnarea documentatiei contractuale) este conditionata de exprimarea unor acorduri din partea solicitantilor; in cazurile in care anumite acorduri sunt absolut necesare pentru formalizarea demersului, iar solicitantii nu doresc sa isi exprime consimtamantul in forma solicitata de Banca prin intermediul Platformei, acestia sunt informati ca procesul de inrolare nu va mai continua, avand totusi posibilitatea de a se prezenta oricand in unitatile teritoriale ale Bancii. In cazul in care fluxul de inrolare digitala a fost intrerupt/nu a fost finalizat, din varii motive, Banca poate contacta clientul/solicitantul cu scopul de a oferi asistenta suplimentara, utilizand datele de contact validate de clienti conform mentiunilor din prezentul document.

In procesul de inrolare cu Banca prin Platforma Digital Onboarding, clientii isi vor valida numarul de telefon (lista tarilor acceptate se regaseste mai jos) si adresa de e-mail. Pentru accesarea unui credit de nevoi personale/card de credit/ unei asigurari complementare prin Platforma Digital Onboarding se accepta doar numere de telefon mobil inregistrate in Romania.

Acest flux este simplu, fiind de parcurs urmatoorii pasi:

- efectuarea unei poze a actului de identitate;
- efectuarea unei poze selfie;
- parcurgerea procesului de identificare la distanta;
- colectarea unor informatii personale si financiare;
- semnarea documentatiei contractuale cu semnatura electronica calificata;

Informatiile oferite in cadrul fluxului automatizat vor fi sustinute, in primul rand, de actul de identitate al solicitantului, precum si de orice alte documente/informatii/verificari efectuate ulterior de Banca, care sa ateste acuratetea si veridicitatea acestor date. Aceste date si informatii trebuie sa fie furnizate in mod

---

<sup>2</sup> Acest tip de credit nu este garantat cu ipoteca imobiliara

corect si complet si trebuie sa fie reale, in caz contrar, Banca fiind indreptatita sa refuze initierea/continuarea relatiei de afaceri.

Prin **act de identitate**, se intelege cartea de identitate emisa de autoritatile romane, aflata in termenul de valabilitate. Orice alt document de identificare, altul decat cartea de identitate, nu va fi acceptat de catre Banca in fluxul de inrolare online.

## **II. Serviciile financiare oferite de Alpha Bank prin intermediul Platformei Digital Onboarding**

---

### **2.1. Pachetul Alpha Online**

Banca va pune la dispozitia persoanelor interesate, care doresc sa se inroleze prin Platforma Digital Onboarding, Pachetul Alpha Online care contine urmatoarele produse si servicii: un cont curent in lei, un card de debit in lei AlphaCard Visa Debit si serviciul de Online Banking.

Informatiile utile despre documentatia contractuala si costurile achizitionarii acestui pachet pot fi accesate in [Conditii Generale de afaceri](#), [Tariful de comisioane persoane fizice](#) si in [Documentul de informare cu privire la comisioane](#).

Acest Pachet este disponibil persoanelor fizice care indeplinesc cumulativ urmatoarele **cerinte de eligibilitate**:

- Varsta minima: 18 ani;
- Cetatenie: Romana;
- Rezidenta: in Romania;
- Nu este persoana relevanta FATCA (<https://www.alphabank.ro/info-utile/fatca-si-crs/fatca-si-crs>);
- Nu este persoana expusa public;
- Nu este deja client Alpha Bank;
- Este beneficiar real al fondurilor.

### **2.2. Pachetul Alpha Rapid fara Ipoteca Online**

Banca pune la dispozitia persoanelor interesate sa contracteze un credit de nevoi personale, prin Platforma Digital Onboarding, Pachetul Alpha Rapid fara Ipoteca Online cu urmatoarele caracteristici:

- ✓ Poate fi contractat doar in LEI, iar valoarea creditului este intre minim 500 EUR si maxim 10.000 EUR echivalent in lei;
- ✓ Durata maxima a creditului este de 5 ani;
- ✓ Veniturile salariale trebuie sa fie inregistrate in baza de date a ANAF, iar contractul individual de munca sa fie pe o perioada nedeterminata;
- ✓ La credit va fi atasat un cont curent in lei, pe toata durata contractului de credit, astfel:
  - pentru clientii noi si pentru clientii existenti ce nu detin un cont in Lei, acest cont este cel inclus in Pachetul Alpha Online
  - pentru clientii existenti, va fi atasat cel mai recent cont curent, daca exista, din evidentele Bancii.

Informatiile utile despre costurile achizitionarii acestui pachet sunt detaliate pe parcursul fluxului online.

Acest Pachet este disponibil persoanelor fizice care indeplinesc cumulativ urmatoarele **cerinte de accesibilitate**:

- Varsta minima: 18 ani;
- Cetatenie: Romana;
- Rezidenta: in Romania;
- Este salariat cu contract pe perioada nedeterminata in Romania, cu venituri inregistrate prin ANAF;
- Nu este angajat MAI/MaPn sau afiliati;
- Nu este persoana relevanta FATCA (<https://www.alphabank.ro/info-utile/fatca-si-crs/fatca-si-crs>);
- Nu este persoana expusa public;
- Este beneficiar real al fondurilor.

### 2.3. Pachete de carduri de credit Online

Persoanele interesate sa contracteze un card de credit prin Platforma Digital Onboarding, au la dispozitie urmatoarele 5 pachete de card de credit Online oferite de Banca:

- **Pachet AlphaCard Visa Credit Online**

- AlphaCard Visa Credit
- Cont curent si card de debit in lei.
- Online Banking

- **Pachet Card Alpha Mastercard Credit Online**

- Card Alpha Mastercard Credit
- Cont curent si card de debit in lei
- Online Banking

- **Pachet AlphaCard Visa Gold Credit Online**

- AlphaCard Visa Gold Credit
- Cont curent si card de debit in lei
- Online Banking

Produsul - card VISA GOLD CREDIT- este oferit de catre Banca, ca pachet, impreuna cu asigurarea de calatorie s pachetul de asistenta emisa de asiguratorul GARANTA ASIGURARI S.A. costurile de asigurare fiind suportate de catre Banca.

- **Pachet AlphaCard Visa Gold Credit EUR Online**

- AlphaCard Visa Gold Credit EUR
- Cont curent si card de debit in lei
- Online Banking

Produsul - card VISA GOLD CREDIT- este oferit de catre Banca, ca pachet, impreuna cu asigurarea de calatorie s pachetul de asistenta emisa de asiguratorul GARANTA ASIGURARI S.A. costurile de asigurare fiind suportate de catre Banca.

#### ▪ **Pachet Mobexpert Credit Card Online**

- Mobexpert Credit Card
- Cont curent si card de debit in lei
- Online Banking

Daca clientul detine deja la Banca un cont curent in lei, acesta va primi doar pachetul de cardul de credit solicitat.

Informatiile utile despre costurile achizitionarii acestor pachete sunt detaliate pe parcursul fluxului de inrolare.

Aceste Pachete de Card de Credit Online sunt disponibile persoanelor fizice (cu exceptia salariatilor Bancii) care indeplinesc cumulativ urmatoarele **cerinte de accesibilitate**:

- Varsta: intre 18 si 70 de ani;
- Cetatenie: Romana;
- Rezidenta: in Romania;
- Este salariat cu contract pe perioada nedeterminata in Romania, cu venituri inregistrate prin ANAF;
- Nu este angajat MAI/MaPn sau afiliati;
- Nu este persoana relevanta FATCA (<https://www.alphabank.ro/info-utile/fatca-si-crs/fatca-si-crs>);
- Nu este persoana expusa public;
- Este beneficiar real al fondurilor.

#### **2.4. Asigurarea complementara (denumita in continuare si “Asigurarea”)**

La oricare din pachetele descrise la pct. 2.2. si pct. 2.3., poate fi atasata o Asigurare complementara, incheiata cu Banca, in calitate de Agent afiliat, in numele si pe seama societatii de asigurare Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Paris Sucursala Bucuresti si Cardif Assurance Vie S.A. Paris Sucursala Bucuresti.

Asigurarea va oferi suport financiar in cazul aparitiei unui eveniment neplacut, cum ar fi: incapacitate temporara de munca (concediu medical prelungit), invaliditate totala si permanenta, pierderea involuntara a locului de munca (somaj), deces.

Informatiile utile despre Conditiiile de asigurare si costurile acesteia, precum si criteriile de eligibilitate sunt detaliate pe parcursul fluxului online.

Asigurarea poate fi contractata de clienti online impreuna cu contractul de credit /contractul de card de credit prin intermediul Platformei Digital Onboarding. Aceasta poate fi incheiata si pe parcursul derularii creditului/cardului de credit, insa, doar in unitatile bancare Alpha Bank. In ambele situatii Banca va fi desemnata ca beneficiar.

### III. Semnarea documentatiei contractuale

---

Documentatia contractuala privind pachetele si/sau serviciile financiare oferite in cadrul Platformei Digital Onboarding este redactata in limba romana si va fi semnata de solicitant cu semnatura electronica calificata, in cadrul aceluasi acord, pe baza unui certificat calificat emis de prestatorul de servicii de incredere calificat Namirial Spa, cu sediul social in Senigallia (AN), cod postal 60019, Via Caduti sul Lavoro No. 4, Italia, inregistrata la Registrul Comertului din Ancona, cod fiscal / cod TVA nr. 02046570426 Nr. 02046570426. Raspunderea pentru emiterea, suspendarea, incetarea valabilitatii, non-repudierea certificatelor electronice pentru semnatura electronica calificata revine in exclusivitate prestatorului de servicii de incredere calificat. Orice reclamatie in legatura cu procesul de emitere a semnaturii electronice va putea fi adresata direct Namirial Spa.

Certificatul calificat pentru acest tip de semnatura electronica este emis in cadrul fluxului de inrolare si va putea fi utilizat o singura data de solicitant, pentru semnarea documentatiei contractuale specifice pachetului/produsului achizitionat, avand o valabilitate de 1 ora. Emiterea certificatului este conditionata de exprimarea de catre solicitant a acordului de a accepta termenii si conditiile contractuale pentru un astfel de serviciu de incredere in relatia cu Namirial. In cazul in care solicitantul nu isi va exprima acordul in forma solicitata prin intermediul Platformei, acesta este informat ca fluxul de inrolare nu mai poate continua, insa are posibilitatea de a se prezenta oricand in unitatile teritoriale ale Bancii.

Alpha Bank suporta costul pentru emiterea certificatului calificat in vederea utilizarii acestui tip de semnatura electronica.

Ulterior semnarii de catre ambele parti, clientul va primi documentatia contractuala pe e-mail la adresa validata in fluxul de inrolare, intr-o forma parolata.

### IV. Informatii privind regimul juridic al pachetelor si/sau produselor Alpha Bank oferite prin intermediul Platformei Digital Onboarding

---

Fiind servicii financiare care se contracteaza la distanta, prin intermediul Platformei Digital Onboarding, sunt incidente prevederile Ordonantei nr. 85/2004 privind protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta privind serviciile financiare, care, in cazul creditului, se coroboreaza, cu cele ale Ordonantei de urgenta nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, si se completeaza cu cele ale Legii nr. 209/2019 privind serviciile de plata si pentru modificarea unor acte normative. In ceea ce priveste tipul de semnatura electronica cu care va fi semnata documentatia contractuala, sunt, deopotriva, aplicabile si dispozitiile Regulamentului nr. 910/2014 privind efectele juridice ale acestui tip de semnatura, care sunt echivalente cu cele ale semnaturii olografe, reprezentand, in acest context, modalitatea de exprimare a vointei de a contracta in relatia cu Banca. In cazul Asigurarii comercializate tot prin intermediul Platformei, sunt incidente dispozitiile din Legea nr. 236/2018 privind distributia de asigurari, precum si cele ale Normei A.S.F. nr. 22/2021 privind distributia de asigurari.

Banca va oferi pe suport durabil, in limba romana si intr-o forma clara, informatii complete, corecte si precise, stipulate in documentatia contractuala, precum si informatii precontractuale despre toate costurile aferente Pachetului Alpha Online/Pachetului Alpha Rapid fara Ipoteca Online/carduri/ despre conditiile de asigurare, prin transmiterea acestora la adresele de email validate in fluxul de inrolare, fiind opozabile clientilor din momentul comunicarii.

- In cazul **Pachetului Alpha Online**, clientii sunt informati ca au dreptul de a denunta unilateral contractul incheiat cu Banca in termen de 14 zile calendaristice de la momentul semnarii

documentatiei contractuale, fara penalitati s fara a fi necesara invocarea vreunui motiv, urmand modalitatile de incetare reglementate contractual.

De asemenea, avand in vedere dispozitiile Legii nr. 258/2017 privind comparabilitatea comisiunelor aferente conturilor de plati, schimbarea conturilor de plati si accesul la conturile de plati cu servicii de baza, clientii sunt informati ca pot achizitiona separat contul curent, componenta de baza a Pachetului Alpha Online, in orice unitate teritoriala Alpha Bank, iar, prin parcurgerea fluxului de inrolare online, acestia inteleg ca sunt de acord ca respectivul cont curent va fi oferit doar in cadrul acestui pachet.

Clientii sunt informati de posibilitatea achizitionarii unui produs constand intr-un cont de plati cu servicii de baza, disponibil in orice unitate teritoriala Alpha Bank, ca alternativa la tipul de cont curent aferent Pachetului Alpha Online.

Conform prevederilor legale, clientii au la dispozitie un termen de 15 zile pentru a analiza informatiile si pentru a decide daca accepta sau nu sa intre intr-o relatie de afaceri cu Banca, putand renunta la acest termen. Avand in vedere fluxul automatizat de inrolare prin intermediul Platformei Digital Onboarding, clientii inteleg ca, prin semnarea documentatiei contractuale, isi exprima acordul neechivoc cu privire la reducerea acestui termen legal sau, dupa caz, confirma faptul ca au parcurs deja analiza antementionata; in caz contrar, fluxul de inrolare nu poate continua.

- In ceea ce priveste **Pachetul Alpha Rapid fara Ipoteca Online** sau **Pachetul AlphaCard Visa Credit Online**, **Pachetul Card Alpha Mastercard Credit Online**, **Pachetul AlphaCard Visa Gold Credit Online**, **Pachetul AlphaCard Visa Gold Credit EUR Online** si **Pachetul Mobexpert Credit Card Online**, valoarea creditului/liniei ce poate fi acordat/a de Banca va fi stabilita in functie de normele interne de creditare Alpha Bank, de informatiile din cererea de credit, precum si de cele obtinute din alte surse externe, cum ar fi Biroul de Credit, ANAF, pentru evaluarea capacitatii sale economice si financiare de a putea rambursa aceasta facilitate. De aceea, solicitantul va fi directionat, in cadrul Platformei, sa citeasca continutul *Acordului de consultare, transmitere si prelucrare a informatiilor din bazele de date ale Ministerului Finantelor Publice, ANAF, al Informarii privind prelucrarea datelor cu caracter personal* de catre Banca si *Informarea referitoare la prelucrarea datelor personale in Sistemul Biroului de Credit*. Daca solicitantul nu doreste sa furnizeze informatiile necesare sau se opune prelucrarii acestora, fluxul de obtinere a creditului, respectiv a cardului de credit, se va intrerupe, caz in care acesta se poate prezenta la orice unitate bancara Alpha Bank.

Dobanda creditului poate fi, conform optiunii clientului, fixa sau variabila. In cazul cardurilor de credit, cu exceptia Mobexpert Credit card care ofera o dobanda fixa, celelalte carduri de credit au dobanzi variabile.

Garantiile asociate creditului vor fi: ipoteca mobiliara asupra conturilor curente deschise de client la Alpha Bank, precum si ipoteca asupra veniturii net lunare al Imprumutatului pana la concurenta a o treime (1/3) din salariu sii din alte venituri periodice realizate din munca sau din activitatile sale profesionale, civile sau comerciale, incluzand dar fara a se limita la dividende, participatii la profit, chirii. Garantiile asociate cardurilor de credit sunt: Ipoteca mobiliara asupra veniturii net lunare al Detinatorului pana la concurenta a o treime (1/3) din salariu si din alte venituri periodice, prezente si viitoare realizate de acesta din munca sau din activitatile sale profesionale, civile sau comerciale, incluzand dar fara a se limita la dividende, participatii la profit, chirii.

Conform prevederilor legale, clientii au la dispozitie un termen de 15 zile pentru a analiza informatiile privind costurile creditorului si pentru a decide daca doresc sau nu acest credit de la Banca, putand renunta la acest termen. Avand in vedere fluxul automatizat de inrolare prin intermediul Platformei Digital Onboarding, clientii inteleg ca, prin semnarea formularului de INFORMATII STANDARD LA NIVEL EUROPEAN PRIVIND CREDITUL PENTRU CONSUMATOR si a contractului de credit sau, dupa caz, a contractului de card de credit isi exprima acordul neechivoc cu privire la reducerea acestui termen legal sau, dupa caz, confirma faptul ca au parcurs deja analiza antementionata; in caz contrar, fluxul de inrolare nu poate continua.

De asemenea, acestia au dreptul de a se retrage din contractul de credit sau, dupa caz, din contractul de card de credit, in termen de 14 zile calendaristice de la data semnarii acestuia, in conditiile prevazute in documentatia contractuala semnata.

---

- In ceea ce priveste **Asigurarea complementara**, potentialul client va fi informat de cel putin urmatoarele, confirmand acolo unde i se va solicita, in mod expres, pe fluxul de inrolare: (1) ca datele sale de identificare preluate prin cererea de asigurare sunt reale si conforme prevederilor legale privind identificarea clientilor; (2) ca acest tip de produs atasat pachetelor oferite de Banca prin Platforma Digital Onboarding este unicul produs de asigurare distribuit de Alpha Bank solicitantilor interesati sa opteze pentru pachetele de credit/card de credit disponibile prin acest canal electronic, fiind adecvat nevoilor si necesitatilor acestora, asa cum va reiesi din pachetul documentatiei de asigurare ce ii va fi pus la dispozitie prin posta electronica ; (3) ca i s-au prezentat documentele de informare care contin informatii-cheie despre asigurare; (4) ca pentru acest tip de asigurare nu ii poate fi pusa la dispozitie o consultanta, intrucat este un produs unic de asigurare distribuit online si intrucat Platforma Digital Onboarding nu permite nicio interactiune umana cu solicitantul in cadrul fluxului de inrolare; daca solicitantul va dori sa beneficieze de o consultanta anterior alegerii acestui tip de asigurare, ii poate fi oferita la orice unitate bancara Alpha Bank; (5) Agentul Afiliat nu are autoritatea sau dreptul de a modifica termenii și condițiile contractelor de asigurare și/ sau orice alt document atașat contractului de asigurare, acestea fiind formulate și redactate exclusiv de către societatea de asigurare. Inainte de semnarea documentatiei contractuale, solicitantul va confirma, in cadrul fluxului de inrolare, ca a citit termenii de încheiere și clauzele contractului de asigurare, drepturile și obligațiile care îi revin, iar prin bifarea butonului i corespunzător din Platforma atestă faptul că acesta a înțeles, a acceptat termenii și condițiile contractului de asigurare, respectiv este de acord cu emiterea poliței de asigurare. Clientii asigurați sunt informați ca au dreptul de a renunța la contractul încheiat cu societatea de asigurare, in termen de 30 de zile calendaristice de la data confirmării încheierii contractului de asigurare, fara penalitati si fara a fi necesara invocarea unui motiv, cu returnarea primei de asigurare achitate, daca este cazul. De asemenea, intrucat acesta asigurare este complementara contractului de credit/contractului de Card de credit, contractul de asigurare se va considera reziliat, fara penalitati sau alte costuri suplimentare, daca asiguratul si-a exercitat dreptul de retragere din contractul de credit/ contractul de card de credit. Totodata, acestia pot denunța unilateral oricand Asigurarea, pe perioada de valabilitate a acesteia, cu respectarea unui termen de preaviz de 20 de zile calendaristice de la comunicare, conform conditiilor de asigurare. Asiguratorul are dreptul de a revizui/modifica conditiile de asigurare, inclusiv valoarea primei de asigurare, dupa notificarea prealabila, in scris, a asiguratului, in acest sens, si cu respectarea unui termen de preaviz de 30 de zile calendaristice inainte ca modificarea sa isi produca efectul.

## V. Drepturile si obligatiile Alpha Bank

---

- ❑ Banca nu va fi responsabila pentru erori generate de software, caderi de retea, alterarea si/sau de securizarea informatiilor care tranziteaza alte sisteme decat cele ale Bancii sau datorate caderii retelei oricarui alt tert, folosirea frauduloasa a retelei sau pentru orice alte asemenea situatii aflate in afara controlului Bancii.
- ❑ Banca nu raspunde pentru securitatea comunicatiilor si pentru integritatea informatiilor ce tranziteaza reseaua Internet.
- ❑ Banca nu va fi responsabila in cazul in care clientii nu pot avea acces in Platforma Digital Onboarding, din cauza deficientelor de conectare care tin de echipamentele clientilor sau din culpa altor persoane fizice sau juridice, altele decat Banca, precum furnizorii de internet, furnizori de servicii de telefonie mobila etc.
- ❑ Banca nu este responsabila pentru pierderi sau alte daune pe care clientii le-ar putea avea din cauza intreruperii accesului la pagina sa de internet/Platforma Digital Onboarding din motive de natura tehnica sau care tin de cunoasterea clientelei si/sau de prevenirea sau combaterea unor activitati cu caracter ilegal (fraude informatice, infractiuni de spalare a banilor s finantare a terorismului, etc) precum si in cazul in care Platforma nu este accesibila urmare a efectuarii de lucrari de intretinere si/sau mentenanta.
- ❑ Banca va depune toate eforturile pentru a asigura utilizarea paginii sale de internet/ Platformei Digital Onboarding in conditii adecvate de securitate.
- ❑ Banca poate decide oricand suspendarea/intreruperea/incetarea accesului sau a utilizarii Platformei Digital Onboarding de catre clienti cu efect imediat si cu o informare prealabila, daca este posibil, in scopul efectuarii unor reparatii sau lucrari de mentenanta ori in scopul imbunatatirii acesteia, pentru ratiuni obiective/legate de securitatea acestuia.
- ❑ In cazul in care va constata ca accesarea/utilizarea Platformei Digital Onboarding este abuziva sau neautorizata, Banca isi rezerva dreptul de a limita, suspenda sau anula fara preaviz accesul oricarui client.

## VI. Drepturile s obligatiile utilizatorilor Platformei Digital Onboarding

---

- ❑ Clientul este de acord sa nu acceseze sau sa utilizeze Platforma Digital Onboarding a Bancii in nicio activitate frauduloasa, ilegala sau intr-un scop abuziv ori in orice mod prin care ar putea aduce daune sau crea elemente de risc asupra Bancii, reputatiei acesteia, angajatilor, clientilor s/sau proprietatilor Bancii, sau ale unor terti, persoane fizice si/sau juridice.
- ❑ Clientul va fi responsabil pentru orice daune directe sau indirecte, produse Bancii cu intentie, din neglijenta sau culpa, ca urmare a nerespectarii oricarui din termenii si conditiile de utilizare a Platformei Digital Onboarding.

## VII. Aspecte de confidentialitate si de prelucrare a datelor cu caracter personal in cadrul Platformei Digital Onboarding

---

In relatia cu clientii, Banca pastreaza secretul profesional in domeniul bancar si prelucreaza datele cu caracter personal, in conformitate cu legislatia in vigoare si cu Regulile de Operare pe Conturi si Conditiiile Generale de Afaceri ale Bancii.

Inainte de formalizarea relatiei de client, Alpha Bank are obligatia legala de a efectua anumite prelucrari de date in scopul cunoasterii clientelei. Datele colectate in acest prim demers sunt cele din fluxul de inrolare online, fiind prelucrate de catre Alpha Bank, in conformitate cu normativele aplicabile, precum Legea nr. 129/2019 pentru prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului.

In situatia in care demersul de initiere a relatiei de client continua, solicitantul va avea in vedere *Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal*, pe care o va regasi dupa activarea butonului "Aplica online", care adreseaza prelucrarile incidente relatiei de client.

In cazul in care demersul de initiere a relatiei de client inceteaza (indiferent daca incetarea intervine ca urmare a deciziei solicitantului sau a Alpha Bank), datele colectate pentru demersul initial de analiza vor fi pastrate de catre Banca, in conformitate cu prevederile legale incidente, pentru un termen de 5 ani, care poate fi prelungit, in conditiile legii, cu o perioada de maxim 5 ani de zile.

Derularea fluxului de inrolare prin Platforma Digital Onboarding implica o prelucrare de date cu caracter personal ale clientului. Aceste prelucrari sunt intemeiate dupa caz:

- pe necesitatea formalizarii relatiei contractuale dintre client si Banca;
- pe indeplinirea obligatiilor legale ale operatorilor (precum cele referitoare la actiunile intreprinse pentru identificarea clientilor);
- pe consimtamantul persoanei vizate (situatii identificate punctual in cadrul fluxului, incluzand consimtamantul pentru prelucrarea datelor biometrice de identificare sau consimtamantul pentru prelucrarile in scop de marketing);
- pe interesul legitim al Bancii (de exemplu, pentru respectarea prevederilor legale cu privire la spalarea banilor si finantarea terorismului sau pentru administrarea corespunzatoare a eventualelor sesizari/solicitari/reclamatii).

Mentionam ca, in cazul prelucrarilor efectuate pe baza consimtamantului, acesta poate fi retras in orice moment de catre persoana care l-a acordat, fara a afecta legalitatea prelucrarii efectuate pe baza consimtamantului inainte de retragerea acestuia.

Suplimentar, precizam ca achizitionarea online a unor produse financiare presupune efectuarea de prelucrari prin mijloace automate a datelor cu caracter personal ale clientilor/solicitantilor atat (i) in vederea aplicarii masurilor de cunoastere a clientelei in scopul prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului, cat si (ii) in vederea stabilirii eligibilitatii si solvabilitatii clientilor/solicitantilor, identificarii si minimizarii riscurilor de fraudă.

Astfel, analiza acestor prelucrari automatizate va genera, pe baza algoritmilor utilizati, o decizie a Bancii cu privire la acceptarea sau refuzul de a intra intr-o relatie de afaceri cu clientul/solicitantul ale carui date au fost supuse procesului decizional automatizat.

Totodata, in cazul produselor de creditare, Banca va determina riscul de credit si va evalua capacitatea de rambursare pe baza unei analize de tip scoring, respectiv prin acordarea unui punctaj aferent datelor colectate pentru stabilirea criteriilor minime de creditare precum gradul maxim de indatorare, expunerea totala, alte criterii minime de eligibilitate (varsta, venit minim declarat, stare civila, etc).

Stabilirea unui prag minim al credit scoringului permite Bancii sa emita o decizie responsabila cu privire la acordarea unui produs de creditare.

Daca clientul/solicitantul nu este de acord cu acest tip de analiza, nu va putea initia fluxul de obtinere a produsului de credit prin intermediul Platformei Digital Onboarding, putand adresa solutionarea nevoilor sale financiare/de creditare prin intermediul unitatilor teritoriale Alpha Bank Romania.

Alaturi de Banca, in cadrul procesului de inrolare prin Platforma Digital Onboarding, datele clientului sunt prelucrate de urmatorii parteneri:

- Fintech OS S.R.L. – este integratorul al solutiei tehnice;
- Ariadnext SAS – efectueaza identificarea la distanta a clientilor, prin procesul de extragere a datelor din cartile de Identitate si de validare a identitatii acestora in procesul dedicat;
- Namirial SPA – ofera implementarea semnaturii documentatiei contractuale cu semnatura electronica calificata, in conformitate cu legislatia aplicabila;
- Microsoft – este furnizorul solutiei de cloud pe care este dezvoltata Platforma.

Suplimentar, in masura in care, clientul/solicitantul opteaza pentru achiziționarea Asigurarii complementare, mentionam ca datele cu caracter personal vor fi divulgate/transmise catre partenerul contractual Cardif-Assurances Risques Divers S.A. Paris Sucursala Bucuresti si Cardif Assurance Vie S.A. Paris Sucursala Bucuresti, in vederea încheierii contractului de asigurare.

Niciunul din procesele necesare parcurgerii fluxului de inrolare online nu presupune transferul datelor clientilor in afara Uniunii Europene.

Perioada maxima de stocare a datelor in Platforma, ca urmare a parcurgerii fluxului de inrolare este de 6 luni de la momentul colectarii.

Sesiunea liveness din cadrul Platformei de Digital Onboarding, care are ca scop identificarea clientilor, este confidentiala si personala, avand loc doar daca este expres autorizata de acestia. Totodata, este necesar acordul clientilor cu privire la realizarea de fotografii si/sau capturi de imagini ale acestora si ale actelor de identitate. In lipsa acestor acorduri, Banca nu poate accepta continuarea fluxului de inrolare.

De asemenea, clientii inteleg ca au obligatia de a-si asigura, pe parcursul sesiunii liveness, un mediu sigur si confidential, care sa nu permita accesul unor terte persoane in timpul identificarii acestora.

Orice abatere de la acest set de recomandari va duce automat la intreruperea fluxului de inrolare online, Banca neputand fi responsabila pentru orice prejudicii/daune de orice natura generate de acest lucru fata de clienti /orice alte terte persoane.

Accesarea si utilizarea Plaformei implica prelucrare de cookie:

Cookie	Descriere
.EBSCORE\$1	Cookie pentru autentificare.
.EBSCORE\$1-CSRFToken	Cookie pentru token prevenire CSRF.
.EBSCORE\$1_PartialToken	Cookie folosit pentru autentificarea partiala prin parola (disponibil numai cu furnizorul de identitate FintechOS).
.EBSCORE\$1-CorrelationId	Cookie specific sesiunii de browser folosit pentru inregistrare.
.EBSCORE\$1-culture	Limba curenta. Pastreaza setarile de limba intre sesiunile de utilizator.
.EBSCORE\$1-hasCollapsedHeader	Setari header pentru Portal FintechOS.
.EBSCORE\$1-ShowTooltipsOnForms	Afiseaza/ascunde tooltip-urile in formularele web ale Portalului FintechOS.
.EBSCORE\$1-palette	Setari ale paletii de culori pentru portalul FintechOS.

Cookie	Descriere
.EBSCORE\$1-theme	Setarile temei pentru portalul FintechOS.
.EBSCORE\$1-timezone	Cookie pentru fus orar.
.EBSCORE\$1-appBoundaryInteractiveTutorial	Afiseaza tutorialul pentru prima data in interfata cu utilizatorul.

Google Tag Manager (GTM) si Google Analytics4 (GA4) colecteaza date de diagnosticare (cei doi indicatori de monitorizare nu stocheaza date cu caracter personal sau cookie-uri) in vederea monitorizarii si imbunatatirii interactiunilor cu site-ul [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro).

Detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal in considerarea relatiei de client sunt prevazute in Informarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal, disponibila aici [ <https://www.alphabank.ro/Portals/0/PDF/gdpr/gdpr-informare.pdf> ].

In calitate de persoana vizata, conform prevederilor GDPR, clientii au urmatoarele drepturi: dreptul la informare, dreptul la rectificare, dreptul la stergere, dreptul la restrictionarea prelucrarii, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de opozitie, dreptul de a nu fi supuse unei decizii individuale, dreptul de a depune o plangere in fata Autoritatii Nationale pentru Supravegherea Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) si dreptul de a se adresa justitiei.

Pentru orice cerere, solicitare de informare sau sesizare cu privire la exercitarea drepturilor antementionate, inclusiv in eventualitatea in care se doreste retragerea acordului cu privire la prelucrarea datelor (pentru prelucrarile intemeiate pe consimtamant), puteti sa ne contactati folosind urmatoarele metode de comunicare:

- pe site-ul [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro), sectiunea „[Contact](#)”;
- prin e-mail, la adresa: [DPO@alphabank.ro](mailto:DPO@alphabank.ro);
- la ghiseele unitatilor Alpha Bank, prin completarea formularului dedicat sau a unei cereri in scris;
- in scris, la sediul central al Bancii, situat in Cladirea Platinum Business & Convention Center, Sos. Bucuresti-Ploiesti, nr. 172-176, etaj 4, sector 1, Bucuresti.

## VIII. Dreptul de Autor / Drepturi de Proprietate Intelectuala si Industriala ale Alpha Bank

Intregul continut al paginii <https://welcome.alphabank.ro/> (imagini, texte, grafice, simboluri, elemente de grafica web, scripturi, programe si alte date) reprezinta proprietatea Bancii si a furnizorilor sai, fiind protejat de legislatia privind protectia drepturilor de autor, proprietatea intelectuala si industriala. Folosirea fara acordul Bancii a oricaror elemente enumerate mai sus se pedepseste conform legilor in vigoare si antreneaza raspunderea pentru orice prejudicii cauzate Bancii.

Banca garanteaza clientilor un drept de acces in cadrul Platformei, acces care nu confera acestora dreptul de a descarca, de a modifica, partial sau integral, acest site, de a-l reproduce partial sau integral, de a copia, de a vinde/revinde sau de a exploata Platforma in orice alta maniera, in scopuri comerciale sau contrare intereselor legitime ale Bancii.

Orice incercare de a modifica continutul Platformei sau de a afecta performantele tehnice ale acesteia va fi considerata o tentativa de fraudare s determina demararea actiunilor legale pentru antrenarea raspunderii aceuia sau acelora care a/au incercat acest lucru.

## **IX. Modalitatea de solutionare a litigiilor**

---

Termenii si conditiile de utilizare a Platformei pot fi modificate oricand, fara nicio notificare prealabila din partea Bancii. Orice client are indatorirea sa citeasca acesti termeni si conditii ori de cate ori acceseaza pagina de internet a Bancii [Deschidere cont bancar online | Alpha Bank](#), [CreditOnline | Alpha Bank](#), iar utilizarea acesteia sau continuarea accesarii acesteia reprezinta dovada ca a fost de acord cu modificarile intervenite in cuprinsul lor.

Litigiile si neintelegerile de orice fel dintre parti decurgand din modul de utilizare a Platformei, vor fi solutionate pe cale amiabila, iar daca nu se ajunge la un acord, partile convin solutionarea definitiva a divergentelor de catre instantele judecatoresti competente potrivit legii/conventiei partilor. Solicitantul/Clientul este de acord sa supuna Bancii, in prealabil, orice reclamatie privitoare la serviciile prestate ori la pretinse nerespectari ale drepturilor sale izvorand din documentatia contractuala sau alte altor contracte specifice, in scopul solutionarii pe cale amiabila a acesteia. Solicitantul/Clientul poate contacta Banca la adresa de e-mail: [info@alphabank.ro](mailto:info@alphabank.ro), prin telefon la numarul 08008 25742, la un sediu al Bancii sau prin formularul de contact de pe website-ul [www.alphabank.ro](http://www.alphabank.ro).

In cazul produselor de cont curent si/sau de credit si/sau de card de credit, in vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor litigii solicitantul/clientul poate folosi procedurile extrajudiciare de solutionare a litigiilor, fara a se aduce atingere dreptului sau de a initia actiuni in justitie ori de a sesiza ANPC, respectiv orice alta Autoritate competenta, dupa caz.

Pentru solutionarea pe cale amiabila a eventualelor litigii dintre solicitant/client si Banca, acesta si alte parti interesate pot recurge la procedura medierii, in temeiul prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare si/sau la procedurile de solutionare alernativa a litigiilor administrate de CSALB, potrivit Ordonantei Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare. Informatii suplimentare privind:

- sesizarea CSALB se pot obtine la adresa din strada Sevastopol 24, et 2, sector 1, Bucuresti, Romania, accesand website-ul [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro), la numarul de telefon 021 9414 sau la adresa de e-mail [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro); si
- activitatea de mediere, precum si Tabloul Mediatorilor Autorizati se pot obtine accesand website-ul <http://www.cmediere.ro/>.

De asemenea, orice solicitant/client are dreptul sa se adreseze ANPC sau Bancii Nationale a Romaniei, in conditiile legii, pentru apararea drepturilor s intereselor sale. Informatii suplimentare privind:

- sesizarea la ANPC poate fi depusa/ transmisa la adresa din B-dul Aviatorilor 72, sector 1, Bucuresti, la adresa de e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro) sau accesand website-ul [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro);
- sesizarea la BNR se poate transmite la adresa din Strada Lipscani nr. 16, sector 3, Bucuresti sau accesand website-ul [www.bnr.ro](http://www.bnr.ro).

Atunci cand solicitantul/clientul sau Banca opteaza pentru solutionarea disputelor pe cale judiciara, partea in cauza se va putea adresa instantelor judecatoresti competente.

Orice reclamatie transmisa de catre solicitant/clientul asigurat cu privire la produsul de asigurare optionala oferit de Banca, in calitate de agent afiliat, va fi solutionata pe cale amiabila, prin formularea unei sesizari scrise la sediul societatii de asigurare. Aceasta nu afecteaza dreptul solicitantului/clientului asigurat de a apela la Entitatea de Solutionare Alternativa a Litigiilor in domeniul financiar nonbancar (**SALFIN.ro**) sau la Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului (ANPC), Autoritatea de Supraveghere Financiara (A.S.F.) sau dreptul de a se adresa instantelor judecatoresti competente.

Pentru evitarea oricarei neintelegeri, solicitantul/clientul asigurat ia la cunostinta ca pentru orice reclamatie/nemultumire legata de produsul de asigurare distribuit prin intermediul Platformei Digital Onboarding, se va adresa societatii de asigurare, Alpha Bank fiind exonerata de orice pretentie/cerere/reclamatie in acest sens.

Daca solicitantul/clientul asigurat se adreseaza ANPC sau A.S.F., in conditiile legii, pentru apararea drepturilor si intereselor sale, informatiile suplimentare sunt urmatoare:

- sesizarea la ANPC poate fi depusa/transmisa la adresa din B-dul Aviatorilor 72, sector 1, Bucuresti, la adresa de e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro) sau accesand website-ul [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro);
- sesizarea la A.S.F. poate fi depusa/transmisa la adresa din Splaiul Independentei nr. 15, sector 5, Bucuresti sau accesand website-ul [https://portal.asfromania.ro/portal\\_ext/login.xhtml](https://portal.asfromania.ro/portal_ext/login.xhtml).

Intrucat contractarea Pachetului Alpha Online/Pachetului Alpha Rapid fara Ipoteca Online/ Pachetului AlphaCard Visa Credit Online/Pachetului Card Alpha Mastercard Credit Online/Pachetului AlphaCard Visa Gold Credit Online/Pachetului AlphaCard Visa Gold Credit EUR Online/Pachetului Mobexpert Credit Card Online/Asigurarii atasate unuia din Pachetele anterior mentionate se desfasoara exclusiv prin intermediul Platformei Digital Onboarding, orice comunicare electronica transmisa de Banca in cursul fluxului de inrolare si de deschidere a relatiei de cont sau de obtinere a creditului ( SMS, e-mail, mesaje, rapoate sau documente afisate in cadrul Platformei), precum si orice optiuni exprimate de solicitant/client prin intermediul acelorasi mijloace electronice, inclusiv prin completarea sau selectarea anumitor campuri sau informatii din liste predefinite din cuprinsul cererilor reprezinta mijloace de proba conform cadrului legal in vigoare, putand fi folosite in orice proceduri de solutionare a disputelor.

## **X. Dispozitii finale**

---

In cazul in care solicitantul este indecis in privinta fluxului de inrolare online, il poate intrerupe, daca si-a validat adresa de e-mail in relatia cu Banca, urmand sa il reia ulterior de la etapa la care a ramas, pana la sfarsitul zilei (ora 00:00), accesand link-ul ce ii va fi comunicat pe adresa de e-mail validata in relatie cu Banca. Dupa expirarea acestui termen, Banca va considera ca respectivul solicitant a renuntat la intregul proces de inrolare online.

De asemenea, solicitantii sunt informati ca furnizarea, respectiv, prezentarea datelor si/sau informatiilor solicitate prin intermediul Platformei Digital Onboarding nu implica, in mod automat, initierea relatiei de afaceri, Banca fiind singura care va aprecia acest lucru, in functie de rezultatul identificarii efectuate in procesul de cunoastere a clientelei, inclusiv in cazul comercializarii electronice a Asigurarii Termenii si conditiile de utilizare a paginii de internet <https://welcome.alphabank.ro/> se completeaza, in mod corespunzator, cu termenii de utilizare ai site-ului Alpha Bank, care pot fi accesati la <https://www.alphabank.ro/termeni-si-conditii>.

Pentru a valida numarul de telefon in platforma Digital Onboarding (cu exceptia solicitarilor pentru credit de nevoi personale/carduri de credit), clientii trebuie sa aiba numarul de telefon inregistrat la un operator din SEE. Lista completa a tarilor se regaseste mai jos:

AT	AUSTRIA
BE	BELGIUM
BG	BULGARIA
CY	CYPRUS
CZ	CZECH REPUBLIC
DE	GERMANY
DK	DENMARK
EE	ESTONIA
ES	SPAIN
FI	FINLAND
FR	FRANCE
GR	GREECE
HR	CROATIA
HU	HUNGARY
IE	IRELAND
IT	ITALY
LT	LITHUANIA
LU	LUXEMBOURG
LV	LATVIA
MT	MALTA
NL	NETHERLANDS
PL	POLAND
PT	PORTUGAL
RO	ROMANIA
SE	SWEDEN
SI	SLOVENIA
SK	SLOVAKIA