

Condiții Generale Bancare

pentru persoane fizice

CUPRINS

CAPITOLUL I - PREVEDERI GENERALE ȘI SFERA DE APLICABILITATE CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE	3
1. PREVEDERI GENERALE	3
2. DEFINIȚII:	3
3. CONFIDENȚIALITATE ȘI SECRETUL BANCAR	8
4. IDENTIFICAREA ȘI CUNOAȘTEREA CLIENTULUI, PREVENIREA ȘI COMBATEREA SPĂLĂRII BANILOR ȘI FINANȚĂRII TERORISMULUI	8
5. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI CONFIDENȚIALITATEA	10
6. DESCHIDEREA ȘI ADMINISTRAREA CONTURILOR	13
7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII	20
8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI	21
9. ACTE DE REPREZENTARE	22
CAPITOLUL II - SERVICIILE OFERITE DE BANCĂ	23
1. CONTUL CURENT	23
2. DEPOZITUL LA TERMEN	24
3. CARDUL DE PLATĂ	26
4. CREDITE	36
5. SERVICIUL INTERNET BANKING	37
6. DOBÂNZI ȘI COMISIOANE AFERENTE OPERAȚIUNILOR BANCARE. GENERALITĂȚI	40
CAPITOLUL III - DURATA ȘI MODALITATEA DE ÎNCETARE A RELAȚIILOR DE AFACERI	42
1. DURATA RELAȚIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ	42
2. ÎNCETAREA RELAȚIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ	42
4. NOTIFICĂRI	45
5. LEGISLAȚIA APLICABILĂ, SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ȘI LITIGIILOR	46
6. NEEEXECUTAREA OBLIGAȚIILOR DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT (FORȚA MAJORĂ)	46
CAPITOLUL IV - MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE	47
1. MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE	47
2. DISPOZIȚII FINALE	47

CAPITOLUL I

PREVEDERI GENERALE ȘI SFERA DE APLICABILITATE CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE

1. PREVEDERI GENERALE

- 1.1. Banca Comercială „EXIMBANK” S.A. este înregistrată în Registrul de Stat al persoanelor juridice cu numărul de identificare de stat – codul fiscal (IDNO) 1002600010273 la data de 13.07.2001, activează în baza licenței Seria A MMI nr. 000516 din 04.06.2018, eliberată de Banca Națională a Moldovei pe un termen nedeterminat, și își are sediul în mun. Chișinău, MD-2004, Bulevardul Ștefan cel mare și Sfânt 171/1.
- 1.2. Raporturile dintre Banca Comercială „EXIMBANK” S.A. (in continuare numită Bancă) și Clienții săi persoane fizice sunt guvernate de:
- aceste Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice (în continuare „Condiții Generale Bancare” sau acronimul CGB), care reprezintă contractul cadru dintre Client și Bancă inclusiv în sensul prevăzut în Legea cu privire la serviciile de plată și moneda electronică; Pentru fiecare produs/serviciu conform prezentelor Condiții Generale Bancare, se vor semna Cereri separate de aderare la serviciu/produs.
 - actele normative în vigoare, inclusiv ale Băncii Naționale a Moldovei, precum și de uzanțele și practicile bancare locale și internaționale.
- 1.3. Raporturile dintre Bancă și Client conform prezentelor Condiții Generale Bancare se bazează pe încredere reciprocă, corectitudine, confidențialitate, buna credință, integritate și transparență.
- 1.4. Prezentele Condiții Generale Bancare se aplică inclusiv tuturor raporturilor juridice inițiate între Bancă și Client anterior intrării în vigoare a acestor Condiții Generale Bancare și care se referă la produsele/serviciile descrise în prezentul document, cu condiția că Clientul a luat cunoștință de aceste CGB și nu a exprimat dezacordul său.

2. DEFINIȚII:

Bancă (Prestator) – reprezintă Banca Comercială „EXIMBANK” S.A. Orice referire făcută la Bancă în cuprinsul prezentului document va include și oricare dintre unitățile sale teritoriale (sucursală, agenție). De asemenea, Banca este o instituție financiară participantă la implementarea Acordului de cooperare între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Statelor Unite ale Americii privind facilitarea implementării prevederilor Actului privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la conturile străine (Foreign Account Tax Compliance Act, “FATCA”), număr de identificare GIIN OVA425.00009.ME.498.

Bancomat - aparat electronic sau electromecanic care permite Deținătorilor de card efectuarea operațiunilor prin autoservire de retragere a mijloacelor bănești în numerar din Conturile de plăți, de interogare a disponibilului la Cardurile de plată, precum și de generare a mini-extraselor aferente operațiunilor efectuate cu Cardurile de plată.

Beneficiar al plății – persoana care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de transfer de credit;

Beneficiar efectiv – persoană fizică ce deține sau controlează în ultimă instanță o persoană fizică sau juridică ori beneficiar al unei societăți de investiții sau administrator al societății de investiții, ori persoană în al cărei nume se desfășoară o activitate sau se realizează o tranzacție și/sau și/sau care deține, direct sau indirect, dreptul de proprietate sau controlul asupra a cel puțin 25% din acțiuni sau din dreptul de vot al persoanei juridice ori asupra bunurilor aflate în administrare fiduciară;

Bon (cec, chitanță) - bilet provizoriu, eliberat de către bancomat/POS-Terminal/Bancă, care certifică efectuarea operațiunii cu cardul de plată și care conține date confirmative privind condițiile în care aceasta a fost efectuată.

Blocarea Cardului de plată – stoparea temporară sau definitivă a operațiunilor cu Cardul de plată.

CGB - Condiții Generale Bancare care se referă la produsele/serviciile descrise în prezentul document

Cont curent - cont deschis de Bancă pentru Client, prin care Banca primește și înregistrează sumele bănești depuse de acesta în numerar sau transferate altor persoane sau altor conturi ale sale, de asemenea să execute în limitele disponibilului de pe cont ordinele Clientului privind tranferul unor sume către alte persoane, eliberarea numerarului, precum și să efectueze alte operațiuni în contul clientului din însărcinarea lui.

Cod unic de identificare – combinație de litere, cifre sau simboluri specificate utilizatorului serviciului de plată (Client sau beneficiarul plății) de către Bancă sau alt prestator al serviciilor de plata (IBAN, BIC, IDNO) și care urmează a fi furnizat de utilizatorul serviciilor de plata în scop de identificare, fără ambiguitate, a altui utilizator al serviciilor de plată și/sau a contului său de plăți, pentru o operațiune de plată.

Codul IBAN (International Bank Account Number) – reprezintă un șir de caractere care identifică, în mod unic la nivel internațional, contul unui Client deschis la o instituție financiară prin recunoașterea de către orice sistem bancar operant în rețeaua SWIFT, fără necesitatea conversiei manuale a datelor;

Comision/Taxă – plata percepută de Bancă pentru prestarea unui serviciu aferent prezentului Contract, stabilită în Tarifele și Taxele Băncii publicate pe pagina web oficială www.eximbank.com, în vigoare la momentul prestării serviciului.

Card de plată principal - suport de informație standardizat și, după caz, personalizat, prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, în funcție de tipul Cardului de plată, are acces la distanță la Contul de plăți la care este atașat Cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor de plată sau ridicare a numerarului.

Card de plată suplimentar – Card de plată, emis la solicitarea Titularului contului de plăți, pe numele unei persoane fizice rezidente sau nerezidente, atașat la Contul său de plăți. Tranzacțiile efectuate cu Cardurile de plată principal și suplimentar sunt reflectate în același Cont de plăți.

Client – persoană fizică care beneficiază de serviciile oferite de Bancă.

Cod CVV2/CVC2 – cod format din 3 cifre, înscris pe panoul de semnătura de pe verso-ul Cardului de plată sau, după caz, în PIN-plic, care poate fi utilizat pentru efectuarea de tranzacții online. Tranzacțiile validate prin CVV2/CVC2 sunt considerate confirmate de către Deținătorul de card.

Comerciant - persoană juridică sau fizică, întreprinzător individual sau persoană care practică alt tip de activitate, care acceptă Carduri de plată în calitate de instrument de plată fără numerar pentru mărfurile comercializate, serviciile prestate, lucrările executate, în baza contractului încheiat cu Prestatorul acceptant.

Cont de plăți – cont curent, deschis în evidențele Băncii pe numele Titularului de cont, la care este atașat, cel puțin, un Card de plată principal, în care se reflectă tranzacțiile financiare efectuate cu succes cu utilizarea acestuia și, eventual, cu alte Carduri de plată suplimentare, atașate la același cont.

Deținător de card – Posesorul unui Card de plată principal sau suplimentar.

Date cu caracter personal - orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, care poate fi identificată, direct sau indirect, conform legii.

Documente justificative – documentele care, conform legislației valutare și privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, justifică efectuarea tranzacțiilor financiare de către persoanele fizice.

Data decontării – data la care obligațiile de transfer a mijloacelor bănești sunt executate între prestatorul plătitor și prestatorul beneficiar;

Emitent – persoana care emite un ordin de plată;

Indice SUA - conform FATCA, prin Indice SUA se are în vedere prezența cel puțin a unuia din următoarele elemente: cetățenia S.U.A. sau rezidența permanentă SUA (Green Card), locul de naștere este SUA, deținerea în SUA a unui număr de telefon sau adrese, existența unui împuternicit domiciliat în SUA, efectuarea transferurilor de fonduri din SUA ș.a.

Infrațiune predicat - orice infrațiune penală în urma căreia veniturile provenite din activitatea infracțională sunt generate, fiind susceptibile de a deveni obiect al unei infracțiuni de spalarea banilor, pentru tainurea, deghizarea originii și naturii bunurilor și mijloacelor financiare, fonduri, venituri obținute în mod ilegal.

Încetarea relației de afaceri – întreruperea relației profesionale sau comerciale stabilite de bancă cu Clientul său (relație de afaceri), care include sistarea prestării oricărui serviciu sau deservirii oricărui produs bancar pentru Clientul în cauză.

FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) - lege americană, care are ca scop combaterea evaziunii fiscale în cadrul sistemului financiar global și asigurarea schimbului automatizat de informații între state, într-un cadru standardizat, pe baza acordurilor bilaterale, având ca obiectiv primordial de a solicita ca instituțiile financiare străine să raporteze autorităților de taxare (impozitare) din SUA veniturile beneficiarilor direcți sau indirecti, care sunt plătitori de impozite în conformitate cu legislația din SUA. La 26 noiembrie 2014 Guvernul Republicii Moldova a semnat Acordul de cooperare cu SUA privind facilitarea implementării prevederilor FATCA, care prevede că instituțiile financiare raportează direct Serviciului Fiscal al SUA informații aferente conturilor deținute de către persoane fizice și juridice care au Indici SUA.

Ora – limită - ora stabilită în prezentul Contract aproape de sfârșitul zilei lucrătoare după care orice ordin de plată primit se consideră primit în următoarea zi lucrătoare.

Operațiuni cu Cardul de plată – operațiuni efectuate de către Deținătorul de card, reflectate în Contul de plăți și care includ alimentări cu numerar, alimentări prin virament, transferuri de mijloace bănești de pe un Card de plată pe alt Card de plată, tranzacții electronice efectuate prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță “EXIMBANK Online”, retrageri de numerar, achitări de bunuri/servicii, generare de extrase de cont, alte operațiuni financiare și nefinanciare prevăzute în Tarifele Băncii.

Ordinul de plată – dispoziție tipizată sau în forma liberă a plătitorului adresată prestatorului de servicii de plată pentru executarea transferului de credit.

Overdraft neautorizat – sold negativ la Contul de plăți, fără aprobarea prealabilă a Băncii.

OTP -One Time Password/ Parolă de unică folosință– cod format din 4 cifre, expediat de către Bancă Deținătorului de card la telefonul mobil sau email, care este valid o perioadă definită de timp, utilizat doar o singură dată pentru validarea unei anumite tranzacții sau acțiuni efectuate prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță.

PEP (persoane expuse politic) – persoane fizice care exercită sau care au exercitat pe parcursul ultimului an funcții publice importante la nivel național și/sau internațional, precum și membrii familiilor acestora, persoanele asociate acestora..

- La nivel național sunt considerați PEP: - persoane fizice care au deținut sau care dețin funcții publice proeminente în conformitate cu prevederile Legii nr.199 din 16 iulie 2010 cu privire la statutul persoanelor cu funcții de demnitate publică, inclusiv membrii organelor de conducere și de administrare ale Întreprinderilor de Stat, Întreprinderilor Municipale, precum și ale societăților comerciale cu capital majoritar de stat, persoane de conducere ale partidelor politice și ofițeri cu grade militare superioare și supreme.

PIN – acronim al sintagmei engleze Personal Identification Number (în română Număr Personal de Identificare), care reprezintă un cod numeric cu caracter confidențial, care permite validarea tranzacției de către Deținătorul de card la un bancomat sau POS-terminal.

PIN-plic – un plic sigilat în care este imprimat PIN-ul, conceput astfel, încât PIN-ul să nu fie vizibil (chiar și în timpul imprimării), până când plicul este deschis de către Deținătorul de card.

POS-Terminal – dispozitiv destinat deservirii Deținătorilor de card, amplasat la o bancă sau la un Comerciant, care permite: (i) citirea datelor de pe banda magnetică sau de pe microprocesorul Cardului de plată; (ii) procesarea datelor aferente operațiunilor efectuate la acest dispozitiv.

Bancă acceptantă - un prestator de servicii de plată care, în baza unui contract cu SIP, oferă Comerciantului servicii de acceptare a Cardurilor de plată în conformitate cu contractul de deservire și/sau eliberează mijloace bănești în numerar Deținătorilor de card, prin intermediul rețelei proprii de acceptare.

Prestator emitent - un prestator de servicii care, în baza unui contract încheiat cu SIP, emite și gestionează Cardurile de plată emise de el și efectuează autorizarea operațiunilor efectuate cu acestea.

Plătitor – persoana care este titularul de cont curent și care autorizează un ordin de plata (inițiază sau permite executarea unui ordin de plata) din acel cont curent în vederea efectuării transferului de credit.

Persoană împuternicită – persoana fizică împuternicită prin lege sau de către titularul de cont prin act juridic (procură, contract de mandat.) de a prezenta la Bancă documentele necesare pentru deschiderea/gestionarea/modificarea și închiderea contului, precum și de a efectua operațiuni/tranzacții în limita împuternicirii acordate în numele Titularului de cont.

Prestator de servicii de plată – banca licențiată și prestatorul de servicii de plată nebanca, care au dreptul de a presta servicii de plată în conformitate cu articolele 4 și 7 din Legea nr.114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică ;

Prestator de servicii de plată nebanca – societatea de plată, furnizorul de servicii poștale în calitate de prestator de servicii de plată, societatea emitentă de monedă electronică în calitate de prestator de servicii de plată;

Prestatorul beneficiar – prestatorul de servicii de plată care finalizează transferul de credit efectuând operațiunile relevante;

Prestatorul plătitor – prestatorul de servicii de plată care în baza ordinului de plată efectuează transferul de credit;

Prelucrarea datelor cu caracter personal - orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminarea sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea sau în orice alt mod.

Recalcitrant – clienți care prezintă indicii U.S. și refuză să furnizeze Băncii documentația necesară clasificării (persoană SUA/non-SUA) conform legislației FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) și acordul expres privind prelucrarea datelor cu caracter personal în scop FATCA și transmiterea acestor date către Autoritatea Fiscală Americană (Internal Revenue Service, "IRS").

Relație de afaceri – relație profesională sau comercială legată de activitățile profesionale ale băncii cu o persoană și despre care, la momentul stabilirii contactului, se consideră că va fi de o anumită durată;

Serviciul 3D Secure – tehnologie de securitate, dezvoltată de Visa (Verified by Visa) și MasterCard (Mastercard Secure Code), pentru a minimiza riscul de fraude din comerțul electronic. Operațiunile online sunt validate de către Deținătorul de card prin introducerea unei parole dinamice unice primite la telefonul mobil și/sau la adresa electronică.

Serviciul EXIMBANK SMS Info – sistem de expediere a mesajelor de tip SMS la numărul de telefon mobil al Deținătorului de card, în regim online (în decurs de câteva minute din momentul efectuării operațiunii), la efectuarea unor operațiuni cu Cardul de plată: achitarea bunurilor/serviciilor la

comercianți; extragerea numerarului (la bancomate, la ghișeele Băncii); alimentarea contului de plăți și alte operațiuni.

Expedierea mesajelor este efectuată la numerele de telefon ale operatorilor naționali de telefonie mobilă, comunicate în prealabil de către Deținătorul de card. Serviciul este activ și în roaming.

SIP – sistem internațional de plată Visa Inc. și MasterCard Inc., care reglementează și asigură colaborarea reciprocă dintre participanți în procesul de emitere, gestiune și acceptare a Cardurilor de plată, precum și de efectuare a decontărilor reciproce și a schimbului de informații între membri.

Suport durabil – instrument (suport de hârtie, CD-ROM-uri, DVD-uri, hard discuri ale calculatoarelor personale, pagini de internet etc.) care permite Utilizatorului (Clientului) să stocheze informații adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care face posibilă reproducerea exactă a informațiilor stocate.

Tarife (sau Tarifele Băncii) – toate documentele Băncii sau, dacă este cazul, oricare din acestea, ținute în mod public, în care sunt stabilite tarifele și comisioanele aplicate de Bancă pentru produsele/serviciile oferite/prestate Clienților și anume: „Tarifele de Bază”, „Tarife pentru emiterea și deservirea cardurilor de plată MasterCard Inc. și Visa Inc.”, „Tarife pentru emiterea și deservirea cardurilor de plată persoane proiecte salarizare/de depozit”, „Comisioane pentru emiterea și administrarea cardurilor de plată de credit tip Revolving persoane fizice”, „Comisioane pentru emiterea și administrarea cardurilor de plată de credit tip Overdraft persoane fizice”, „Ratele anuale ale dobânzii la depozite”.

Titular cont – persoana fizică rezidentă sau nerezidentă, pe numele căruia este deschis un Cont curent și/sau este emis pe numele său, cel puțin, un Card de plată, în conformitate cu prevederile contractului încheiat cu Banca.

Transfer de credit – o serie de operațiuni care încep prin inițierea de către plătitor a unui ordin de plată și transmiterea acestuia prestatorului de servicii de plată în scopul punerii la dispoziția unui beneficiar unei anumite sume de bani. Transferul de credit poate fi inițiat atât în numele Clientului prestatorului de servicii de plată, cât și nemijlocit de către prestatorul de servicii de plată în nume și pe cont propriu.

Etapele aferente transferului de credit:

a) **Recepționare** – procedura prin care Prestatorul recunoaște primirea OP de la Client pentru a verifica eventualele erori în transmiterea sau în conținutul elementelor OP, ori existența dispoziției de revocare dată de Plătitor.

b) **Acceptare** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, recunoaște că OP recepționat corespunde tuturor normelor stabilite pentru a fi executat.

c) **Refuz** - procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, recunoaște că OP recepționat nu corespunde tuturor normelor sale stabilite pentru a fi executat și refuză executarea acestuia, cu explicarea motivului refuzului.

d) **Revocare** - procedura prin care Clientul dă Prestatorului dispoziția de anulare a OP până cel târziu în momentul executării acestuia de către Prestator.

e) **Executare** – procedura prin care, în cazul inițierii transferului de credit, Prestatorul în calitate de Prestator plătitor, execută un OP prin debitarea contului plătitorului sau, în cazul finalizării transferului de credit, Prestatorul în calitate de Prestator beneficiar, pune la dispoziția Beneficiarului fondurile indicate în OP prin creditarea contului Beneficiarului.

Transfer de credit programat – transfer executat de Bancă în numele titularului de cont în mod periodic, la o dată indicată de Client, în sumă fixă, într-un cont curent indicat de acesta.

Transfer de credit la o dată viitoare – transfer executat de Bancă într-o anumită zi (o dată viitoare), în numele titularului de cont. Data executării ordinului de plată nu va depăși 10 zile calendaristice din data primirii ordinului spre executare.

Tranzacție neautorizată – Operațiune efectuată cu utilizarea Cardului de plată sau a datelor acestuia, fără consimțământul Deținătorului de card;

URL (Uniform Resource Locator) – localizator uniform de resurse folosit pentru denumirea, localizarea și identificarea unor resurse de pe Internet, inclusiv documente text, imagini, clipuri video, etc.

Unitate teritorială - subdiviziune separată, situată în afara sediului băncii, juridic dependentă de bancă, care reprezintă și apără interesele ei, și care desfășoară activitățile determinate de bancă;

Zi Lucrătoare - acea parte a unei zile pe parcursul căreia Prestatorul recepționează, accepta sau refuză executarea ordinelor de plată, a modificărilor și revocărilor acestora.

3. CONFIDENȚIALITATE ȘI SECRETUL BANCAR

- 3.1. Banca va trata informațiile privind Clientul și/sau afacerile sale bancare ca secrete și confidențiale, respectând obligațiile de confidențialitate impuse de legislația în vigoare privind secretul bancar.
- 3.2. Banca va dezvălui/ comunica terților informații privind Clientul și/ sau afacerile sale bancare doar dacă Clientul a consimțit în prealabil în acest sens, precum și dacă este obligată conform prevederilor legale în vigoare.
- 3.3. La solicitarea Băncii, în vederea inițierii și derulării relației de afaceri, Clientul se obligă să pună la dispoziția acesteia orice fel de documente, informații sau explicații considerate de Bancă necesare, pe suportul solicitat de Bancă.
- 3.4. Banca va lua toate măsurile necesare în vederea asigurării confidențialității și secretului bancar asupra tuturor faptelor, datelor și informațiilor referitoare la activitatea sa, precum și asupra oricăror fapte, date sau informații, aflate la dispoziția sa, referitoare la persoana, bunurile, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților băncii ori informațiile referitoare la conturile clienților (solduri, rulaje, operațiuni derulate), tranzacțiile încheiate de clienți, precum și a altor informații despre clienți care i-au devenit cunoscute., cu respectarea reglementărilor legale în vigoare și cu practica internațională în domeniu.
- 3.5. Banca este în drept de a dezvălui informația ce constituie secret bancar doar cu respectarea cerințelor și condițiilor stabilite în art. 97 a Legii privind activitatea băncilor nr. 202 din 06.10.2017.

4. IDENTIFICAREA ȘI CUNOASTEREA CLIENTULUI, PREVENIREA ȘI COMBATerea SPĂLĂRII BANILOR ȘI FINANȚĂRII TERORISMULUI

- 4.1. La solicitarea deschiderii unui cont , Banca va solicita iar Clientul este obligat să pună la dispoziție Bănciidocumentele de identificare având scopul identificării acestuia.
- 4.2. Identificarea persoanelor fizice în cadrul Băncii are loc prin prezentarea următoarelor acte de identitate:
 - a) Buletin de identitate (al cetățeanului RM);
 - b) Buletin de identitate provizoriu (al cetățeanului RM);
 - c) Buletin de identitate pentru apatrizi, refugiați, beneficiari de protecție umanitară;
 - d) Permis de ședere permanent pentru cetățeni ai altor state.
 - e) pașaport de călătorie pentru cetățeni străini;
 - f) permis de ședere provizoriu pentru cetățeni străini veniți la familie, muncă, etc;
 - g) pașaport MDA cu ștampila de stabilire a traiului în altă țară.
- 4.3. Persoanele fizice, care practică activitatea de antreprenoriat vor prezenta următoarele documente:
 - a. copia actului care confirmă dreptul de a practica activitatea sau confirmă practicarea activității (de ex. patenta de întreprinzător);
 - b. actul de identitate al titularului de cont.
- 4.4. Persoane fizice, care practică activități speciale vor prezenta următoarele documente:
 - a. copia documentului care permite practicarea altui tip de activități (licență, fișă de înregistrare, autorizație);

- b. certificat de atribuire a codului fiscal;
 - c. Extras din Registrul de stat, de exemplu:
 - al notarilor (Ministerul Justiției) – pentru notari;
 - al avocaților (Ministerul Justiției) – pentru avocați;
 - al executorilor judecătorești (Ministerul Justiției) – pentru executori judecătorești;
 - al administratorilor autorizați (Ministerul Justiției) – pentru administratori autorizați;
 - al mediatorilor (Ministerul Justiției) – pentru mediatori;
 - d. actul de identitate al titularului de cont;
 - e. procură/contract de mandat privind acordarea împuternicirilor corespunzătoare solicitării dacă cererea este depusă de reprezentant;
- 4.5. În scopul identificării Clienților, Banca nu va accepta acte de identitate și alte documente emise de autoritățile din partea de est a Republicii Moldova (Transnistria), pașapoartele de tip sovietic, precum și actele de identitate de călătorie și alte documente emise de autoritățile statelor nerecunoscute la nivel internațional.
- 4.6. Lista statelor recunoscute la nivel internațional și modul de prezentare a actelor oficiale poate fi găsită la următorul link: <http://www.mfa.gov.md/informatii-cetatenii-rm/list-countries-docs-recognition-procedures-ro/>.
- 4.7. Persoanele care au dreptul de ședere provizorie pe teritoriul RM sunt calificați drept nerezidenți, iar identificarea lor primară urmează a fi efectuată în baza documentului de trecere a frontierei de stat valabil, eliberat de țara de origine. Lista documentelor de trecere a frontierei de stat este anexată la hotărârea Guvernului nr. 765 din 18.09.2014 care poate fi accesată la următorul link: <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=354820>.
- 4.8. Actele prezentate trebuie să fie în original/copii legalizate notarial sau copii certificate de Client pe propria răspundere, în limba de stat sau traduse în limba de stat/rusă de către traducători autorizați. Pentru efectuarea operațiunilor ulterioare inițierii relației de afaceri, actele pot fi prezentate în format electronic, certificate cu semnătură electronică.
- 4.9. În cazul în care contul se deschide de către reprezentant în lipsa titularului de cont toate documentele aferente formării dosarului vor fi semnate de către reprezentant în baza actelor juridice care atestă asemenea împuterniciri și se va efectua identificarea atât a titularului de cont cât și a reprezentantului legal.
- 4.10. Banca va intra în relații de afaceri doar cu persoane care desfășoară activități legale și care permit cunoașterea naturii și a scopului tranzacțiilor bancare pe care le efectuează.
- 4.11. În procesul de deschidere a contului, Clientul va furniza Băncii informația privind activitatea sa, rulajul mediu al operațiunilor lunare preconizate și tipurile operațiunilor/tranzacțiilor pe care urmează să le efectueze. Totodată, Clientul va furniza informația cu privire la scopul și natura relației de afaceri, sursa de venit al Clientului și tranzacțiile complexe care se efectuează atât în momentul inițierii relației de afaceri cu Clientul, cât și pe durata acesteia.
- 4.12. Banca nu va deschide și nu va opera conturi anonime, pentru care identitatea titularului sau a beneficiarului efectiv nu este cunoscută și evidențiată în mod corespunzător, și nici conturi sub nume fictive.
- 4.1.3 Identificarea beneficiarului efectiv se efectuează astfel încât Banca să aibă certitudinea că știe atât cine este beneficiarul efectiv al Clientului/operatiunilor derulate cat si pentru a înțelege forma de organizare și structura de control al clienților - persoane juridice.
- 4.14. Banca va efectua identificarea beneficiarului efectiv în următoarele situații:
- până la inițierea relației de afaceri / deschiderea contului;
 - la efectuarea tuturor tranzacțiilor ocazionale, în condițiile legii;
 - ori de câte ori apar suspiciuni de spălare a banilor/finanțare a terorismului, indiferent de suma tranzacției sau categoria de risc atribuită Clientului;

- la modificarea datelor de identificare ale Clientului persoană fizică;
 - în toate cazurile în care intervine obligația de identificare a clienților Băncii, în condițiile legislației în vigoare.
- 4.15. În cadrul inițierii relațiilor de afaceri, inclusiv deschiderea conturilor și/sau pentru efectuarea la ordinul Clientului a unor operațiuni care par a fi neordinare în ceea ce privește valoarea sau complexitatea lor, Banca este în drept să solicite, iar Clientul este obligat să prezente documente sau informații suplimentare, inclusiv pentru verificarea identității Clientului și a Persoanelor Împuternicite, sursa fondurilor mijloacelor bănești, justificarea tranzacției ordonate de acesta și/sau determinarea beneficiarilor reali ai acestor tranzacții
- 4.16. În situația în care Clientul este PEP, Banca este în drept iar Clientul este obligat să comunice, pe propria răspundere, informații despre propria persoană, despre membrii familiei, persoanele asociate, beneficiarul efectiv, locul/locurile de muncă și funcția/funcțiile deținute pe parcursul ultimelor 12 luni etc.

5. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI CONFIDENȚIALITATEA

- 5.1 Banca prelucrează datele cu caracter personal în baza prevederilor **Legii nr. 133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal**.
- 5.2 Persoane vizate pot fi: clienții sau potențialii clienți ai Băncii, Consumatorii sau potențialii Consumatori, debitorii, minorii, contractanții, membrii familiei acestora, foștii clienți.
- 5.3 Clientul declară că este de acord ca B.C. "EXIMBANK" S.A. să prelucreze datele cu caracter personal pentru o perioadă nelimitată, precum și să verifice aceste date prin intermediul accesului la Registrul de Stat al persoanelor, și/sau alte sisteme/registre/baze de date în scopul încheierii, executării sau încetării contractului, care este sau urmează a fi încheiat cu Banca sau în alte scopuri aferente acestora.
- 5.4 Prin „prelucrarea datelor cu caracter personal” se înțelege orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminarea sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea sau în orice alt mod.
- 5.5 În acest context Clientul consimte asupra transmiterii transfrontaliere și pe teritoriul țării a datelor cu caracter personal. Totodată Clientul declară că a fost informat despre faptul că aceste informații constituie secret bancar și se furnizează terților doar în conformitate cu prevederile **art. 96 și 97 din Legea privind activitatea băncilor nr. 202 din 06.10.2017**. De asemenea, Clientul consimte că a fost informat despre drepturile sale de acces, intervenție și opoziție asupra datelor, precum și despre dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale.
- 5.6 Prin “date cu caracter personal” se înțeleg orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, care poate fi identificată, direct sau indirect, conform legii.
- 5.7 **Lista datelor cu caracter personal:**
- Nume,
 - Prenume,
 - Patronimic (dacă este cazul),
 - Numărul de identitate a persoanei fizice (IDNP) sau alt element unic de identificare (dacă este cazul),
 - Numele și prenumele Beneficiarului efectiv (dacă este cazul),
 - Numele și prenumele membrilor de familie,
 - Sexul,
 - Data și locul nașterii,
 - Cetățenia,



- Rezidența,
- Semnătura,
- Date din actele de stare civilă,
- Numărul de telefon/fax,
- Adresa de domiciliu/reședință/contact: tara, raionul, localitatea, strada, numărul blocului, scara, etajul, nr. apartament, cod poștal,
- Adresa de e-mail,
- Loc de muncă, profesia, sectorul de activitate, statutul profesional, numele și adresa angajatorului, nr. de telefon la locul de muncă;
- Expunere politică (dacă este cazul),
- Funcția publică deținută (dacă este cazul),
- Nivel studii,
- Formare profesională - diplome obținute,
- Situație familială (copii, soț/soția, persoane în întreținere),
- Situație economică și financiară (salariu, venituri, pensii și alte încasări),
- Date privind bunurile deținute,
- Date bancare,
- Imagine (fotografie),
- Date aferente cardurilor bancare,
- Tip act de identitate deținut,
- Serie și număr act de identitate,
- Alte date aferente actelor de identitate,
- Date privind starea de sănătate (dacă este cazul).

5.8 Scopul în care se face prelucrarea datelor:

- a) activități / servicii financiar - bancare sau auxiliare / conexe (în special, dar nefiind limitate la acordarea de credite, rapoarte de credit, colectarea de debite/recuperarea creanțelor, asigurări și reasigurări, servicii de comunicații electronice; servicii pe Internet; monitorizarea accesului persoanelor în spațiile Băncii; securitatea persoanelor);
- b) activități/acțiuni comerciale (în special, dar nefiind limitate la acțiuni de reclamă, marketing și publicitate proprii/pentru sucursalele Băncii);
- c) constituirea de baze de date și utilizarea acestora conform legii;
- d) în vederea respectării legislației (în special, dar nefiind limitate la managementul riscurilor operaționale, prevenirea spălării banilor și combaterea terorismului, prevenirea fraudelor);
- e) în vederea onorării obligațiilor Băncii în raport cu autoritățile competente, inclusiv Banca Națională aq Moldovei sau cu alți parteneri;
- f) în vederea efectuării de analize statistice, de gestiune, de risc, financiare, comerciale și de marketing;
- g) realizarea unui interes legitim al Băncii cu condiția ca acest interes să nu prejudicieze interesul sau drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei vizate, în speciala dreptului la viață privată în ceia ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal.

5.9 Clientul/ persoana împuternicită este obligat să ofere aceste date, fiind necesare furnizării de servicii specifice activității bancare. Refuzul Clientului/ persoanei împuternicite determină imposibilitatea furnizării de servicii specifice activității bancare.

5.10 Destinatarii datelor:

- a) Compania-Mamă (acționarul Băncii), precum și entitățile din perimetrul de consolidarea grupului Intesa Sanpaolo din care face parte Banca;
- b) Împuterniciții Băncii, alte persoane fizice/ juridice care prelucrează datele personale în numele Băncii (ex.: împuterniciți/ avocați, consultanți, contabili, auditori);

- c) Parteneri ai Băncii (ex.: birouri de credit, intermediari, societăți de asigurare-reasigurare etc.), în interiorul și în afara țării, în baza convențiilor încheiate cu aceștia, legate de furnizarea de produse și servicii;
 - d) Autoritățile competente (ex.: autoritățile judecătorești, poliție, Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, Banca Națională a Moldovei, Serviciul Prevenirea și Combatearea Spălării Banilor și Finanțării Terorismului, autoritățile publice centrale/locale);
 - e) Autoritățile americane (*US Treasury Dept.*) – în cazul în care clienții vor intenționa să efectueze transferuri internaționale prin intermediul SWIFT (*Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*), în scopul respectării prevederilor legislației naționale privind prevenirea spălării banilor/ luptei împotriva terorismului.
 - f) terți (în special, dar nefiind limitate la bănci corespondente, organizații internaționale) situați în state ce asigură un nivel de protecție adecvată a datelor, state care au adoptat legislație de protecție a datelor, precum și în state care nu se încadrează în nici una din categoriile menționate mai sus;
- 5.11 Banca și Clientul/ persoana împuternicită se obligă să respecte confidențialitatea tuturor faptelor, datelor, actelor și informațiilor ce decurg din relația Client–Bancă, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau pentru soluționarea disputelor legate de operațiunile cu carduri.
- 5.12 Banca informează Clientul despre faptul că este înregistrată în calitate de operator de date cu caracter personal cu identificatorul 0000019, prin Decizia Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal din 05.04.2013, în condițiile **Legii nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.**
- 5.13 **Drepturile și obligațiile Părților în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal:**
- a) Clientul dispune de următoarele drepturi:
 - De a fi informat despre identitatea operatorului de date cu caracter personal, despre scopul prelucrării acestor date și destinarii datelor cu caracter personal colectate;
 - De acces, intervenție și opoziție în raport cu datele cu caracter personal furnizate.
 - b) Banca dispune de următoarele drepturi:
 - De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului în scopul, executării prezentelor CGB;
 - De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului, după încetarea relației de afaceri, în scopul promovării serviciilor și produselor sale, precum și în scopuri de marketing;
 - De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului după încetarea relației de afaceri, în scopul desfășurării activității sale și cu condiția de a nu prejudicia Clientul.
 - De a prelucra și de a transmite transfrontalier datele cu caracter personal, respectiv tranzacțiile acestuia, persoanelor împuternicite de către Bancă, peste hotare, în conformitate cu legislația națională.
 - c) Clientul se obligă:
 - Să nu facă abuz de drepturile sale aferente subiectului datelor cu caracter personal, precum și să nu le exercite cu rea-credință în scopul împiedicării executării prezentelor CGB.
 - d) Banca se obligă:
 - Să nu transmită terțelor părți ce nu sunt împuternicite de către Bancă datele cu caracter personal aferente Clientului, în afara condițiilor speciale stipulate în legislația în vigoare;
 - Să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de Client;
 - Să distrugă sau să depersonalizeze datele cu caracter personal la epuizarea scopului menționat mai sus.
- 5.14 Până la retragerea consimțământului său, Clientul permite Băncii să prelucreze datele sale cu caracter personal pe o perioadă nelimitată.

- 5.15 În situația în care persoanele vizate nu sunt de acord cu prelucrarea datelor personale în scop de marketing sau cu transmiterea acestora către terți, aceștia au dreptul de a formula un refuz în acest sens.
- 5.16 În vederea exercitării drepturilor mai sus menționate, persoanele vizate au dreptul de a formula o cerere scrisă datată și semnată care va fi transmisă fie personal, la unitatea Băncii unde au deschis contul curent, fie printr-o scrisoare recomandată, cu confirmare de primire, trimisă la unitatea respectivă, fie printr-o altă modalitate acceptată de Bancă.
- 5.17 În vederea realizării scopurilor menționate, Banca va prelucra datele cu caracter personal ale persoanelor vizate pe toată perioada valabilității / derulării relațiilor de afaceri cu Clientul. Ulterior, după încetarea relațiilor de afaceri, Banca va păstra pe o perioadă de 5 ani datele aferente Clientului, beneficiarului efectiv, după caz, persoanei împuternicite, precum și date aferente activităților și tranzacțiilor naționale și internaționale ale Clientului în conformitate cu cerințele legislației în vigoare, inclusiv ale Legii nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.
- 5.18 După terminarea prelucrării datelor personale acestea se vor păstra în fondul arhivistic conform legislației RM.

6. DESCHIDEREA ȘI ADMINISTRAREA CONTURILOR

6.1. Generalități

- 6.1.1. În vederea menținerii relației de afaceri dintre Bancă și Client, acesta din urmă trebuie să beneficieze de cel puțin un produs bancar. Existența unui cont curent deschis la Bancă poate fi una din condițiile necesare și obligatorii în vederea deschiderii de către Bancă a altor tipuri de conturi, produse și/sau servicii pentru Client, mai puțin situațiile în care legislația în vigoare prevede altfel.
- 6.1.2. În conformitate cu prezentele CGB, Banca, la cererea Clientului și în temeiul documentelor prezentate de acesta, potrivit prevederilor legislației și a actelor normative interne ale Băncii, deschide, gestionează și închide conturi, primește și înregistrează în cont sumele mijloacelor bănești depuse în numerar și/sau transferate prin virament în favoarea Clientului, execută în limitele disponibilului existent ordinele Clientului privind transferul de credit și ordinele organelor competente privind perceperea incontestabilă, precum și alte operațiuni reglementate de prezentele CGB și de prevederile legislației în vigoare.
- 6.1.3. Banca deschide conturi curente cu și fără carduri atașate, conturi de depozit, în lei sau/și în valută străină, la cererea expresă a Clientului, pe baza completării și semnării de către Client a cererilor standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate de aceasta.
- 6.1.4. Banca va alocă fiecărui cont un cod unic de identificare (număr cont și/sau cod IBAN). Banca poate modifica, în mod unilateral, numărul de cont/codul IBAN în cazul în care vor surveni următoarele circumstanțe:
- a) modificările rezultate din schimbarea planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din Republica Moldova;
 - b) modificarea codului numeric al valutei în care a fost deschis contul curent al Clientului;
 - c) alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.
- 6.1.5. Vizualizarea disponibilului pe conturi poate fi efectuată la sucursala unde au fost deschise sau prin intermediul canalelor electronice securizate ale Băncii.

6.2. Deschidere cont

- 6.2.1. Banca se obligă să deschidă Clientului unul sau mai multe conturi curente, pe un termen nedeterminat, în monedă națională sau valută străină, la respectarea de către acesta a următoarelor condiții:



- a) depunerea cererii de deschidere a contului curent;
 - b) prezentarea setului de documente necesar deschiderii contului curent în conformitate cu cerințele stabilite de Bancă și publicate pe pagina web oficiala www.eximbank.com;
 - c) prezentarea setului de documente necesar identificării Clientului în conformitate cu legislația în vigoare și cerințele Băncii.
- 6.2.2. Cererea de deschidere a conturilor și seturile de documente indicate la punctul 5.2.1.Cap.I se vor depune la Bancă nemijlocit de Client sau Persoana împuternicită de acesta. Banca va deschide cont curent Clientului după depunerea cererii și a documentelor necesare, cu condiția conformității și suficienței acestora, ținând cont de prevederile legislației și actelor interne ale Băncii în materie de cunoaștere a Clientului și prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului.
- 6.2.3. Pentru solicitări de deschidere cont înaintate Băncii în zilele nelucrătoare prin intermediul Sistemului de Deservire Bancară la Distanță “EXIMBANK- Online”, data deschiderii Contului va fi considerată prima zi lucrătoare ulterioară solicitării.
- 6.2.4. Banca este în drept să refuze Clientului în deschiderea conturilor și/sau efectuarea operațiunilor în cont în cazul în care:
- a) Clientul a furnizat informații neautentice sau neveridice la deschiderea contului curent;
 - b) există suspiciuni rezonabile privind utilizarea de către Client a contului curent în scopuri ilegale;
 - c) Clientul nu a prezentat Băncii informații complete și necesare identificării acestuia;
 - d) a expirat termenul de valabilitate a actului de identitate al Clientului sau a actului de împuternicire;
 - e) Clientul îndeplinește condițiile pentru a fi clasificat ca Recalcitrant;
 - f) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.
- 6.2.5. Banca va informa verbal (prin telefon și/sau în cadru unității teritoriale) Clientul despre motivul refuzului deschiderii contului, cu indicarea posibilității și termenului de remediere a neajunsurilor menționate. În cazul înlăturării de către Client a acestor neajunsuri, Banca va deschide contul solicitat.
- 6.2.6. Pentru persoanele care nu au atins vârsta de 14 ani, precum și persoanele limitate/lipsite în/de capacitatea de exercițiu deschiderea conturilor precum și gestionarea lor se efectuează de către părinți, adoptator sau de tutore, în condițiile prevăzute de lege.
- 6.2.7. În cazul deschiderii unui cont curent pentru a dispune, în limitele permise de legislație, de mijloace bănești, minorul care a împlinit vârsta de 14 ani prezintă documentele necesare deschiderii unui cont conform prezentelor CGB, iar în cazul în care asupra minorului este instituită curatela – și consimțământul în scris al curatorului sau autorității tutelare.
- 6.2.8. Setul de documente necesar deschiderii conturilor persoanelor indicate la punctul 5.2.6 și 5.2.7 sunt publicate pe pagina web oficiala www.eximbank.com.

6.3. Administrarea conturilor

- 6.3.1. Toate operațiunile efectuate prin conturile curente se efectuează exclusiv în moneda contului respectiv, Clientul deținând un cont curent în valuta tranzacției; orice schimb valutar se efectuează în afara operațiunilor de depunere/ ridicare numerar ori transfer de credit; în situația în care Clientul primește o încasare în altă valută decât valuta conturilor curente deținute la Bancă, Banca este autorizată în mod expres de Client să păstreze banii pe un cont special al Băncii până la solicitarea expresă din partea Clientului de a retrage mijloacele bănești.
- 6.3.2. Orice operațiune (de ex. plăți, încasări, depuneri și retrageri de numerar, viramente etc.) dispusă de Client/Persoană împuternicită se efectuează prin intermediul oricărui cont specificat de Client și deschis pe numele acestuia, în strictă conformitate cu condițiile de gestiune a conturilor date.
- 6.3.3. Banca este scutită de orice responsabilitate în caz dacă o operațiune de transfer efectuată din contul/ în contul Clientului deschis la Bancă este suspendată/ nu poate fi finalizată din cauza măsurilor luate de autoritățile competente din Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii sau Republica Moldova.

6.4. Alimentarea conturilor

- 6.4.1. Contul curent poate fi alimentat atât în numerar, cât și prin virament.
- 6.4.2. La ghișeele Băncii pot fi alimentate doar Conturile curente deschise în evidențele Băncii. Conturile curente pot fi alimentate doar cu valuta în care au fost deschise, cu excepția conturilor de plăți prin intermediul serviciului via credit vaucher.
- 6.4.3. Alimentarea conturilor curente poate fi efectuată de către Titularul contului sau de către orice persoană terță, cu prezentarea actului său de identitate, în original, menționarea numelui și prenumelui Titularului contului, după caz, precum și a codului IBAN aferent Contului curent.
- 6.4.4. Alimentarea conturilor curente în numerar se efectuează prin vărsământ la ghișeele Băncii de la locul de operare (oricare unitate teritorială a Băncii), în conformitate cu programul de lucru al subdiviziunilor de rețea ale Băncii.
- 6.4.5. Alimentarea prin virament a conturilor curente deschise în cadrul Băncii, poate fi efectuată prin următoarele modalități:
- Printr-un ordin de plată prezentat/emis la ghișeul Băncii – de la un cont propriu sau de la contul unui alt Client al Băncii, în valuta Contului curent;
 - Prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță „EXIMBANK Online” - de la un cont propriu sau de la contul unui alt Client al Băncii, în valuta Contului curent;
 - Prin intermediul unui transfer național interbancar – de la un cont propriu sau de la contul altui Client, deschis în evidențele altor băncii din Republica Moldova (doar Conturile curente în lei moldovenești);
 - Prin intermediul unui transfer internațional interbancar – de la un cont propriu sau de la contul altui Client, deschis în evidențele altor băncii din Republica Moldova sau din străinătate (doar Conturile curente în dolari SUA sau euro);
 - Prin intermediul unui Credit voucher (doar în cazul conturilor de plăți) – de la un cont de card propriu sau de la un alt cont de card, emis pe numele unei persoane terțe, în cadrul aceluiași SIP.
- 6.4.6. În cazul alimentării contului prin transferarea mijloacelor bănești din alte instituții financiare (bănci), riscurile legate de posibilitatea ajungerii cu întâziere sau incomplete a acestor mijloace în cont, sunt suportate de către Client, decât dacă aceasta a avut loc din culpa Băncii.

6.5. Ridicarea numerarului

- 6.5.1. Din conturile curente deschise în evidențele Băncii, pot fi retrase mijloace bănești în numerar doar la ghișeele Băncii. În cazul conturilor de plăți pot fi retrase mijloace bănești în numerar la ghișeele Băncii. Prin intermediul cardului de plată pot fi retrase mijloace bănești în numerar de la bancomatele Băncii, precum și la ghișeele și bancomatele altor bănci din Republica Moldova și din străinătate. Pentru operațiunile enumerate se aplică comisioane în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare și, după caz, cu tarifele băncii acceptante.
- 6.5.2. Retragera numerarului fără prezența cardului la ghișeele Băncii se efectuează doar în cazul cardurilor emise de Bancă.
- 6.5.3. În cazul în care Clientul/Persona împuternicită solicită retragerea din cont a sumelor în valută străină cu o valoare de până la 5 EUR sau 1 USD vor fi eliberate Clientului în lei moldovenești prin conversie la cursul comercial al Băncii din ziua respectivă.
- 6.5.4. Banca poate efectua, fără acordul Clientului, acționând ca împuternicit al acestuia, operațiuni de debitare a mijloacelor bănești din contul acestuia în următoarele cazuri:
- încasarea plăților datorate Băncii, inclusiv comisioane, dobânzi și orice alte datorii ale Clientului față de Bancă, indiferent de temeiul apariției acestora;
 - corectarea erorilor aferente înregistrărilor mijloacelor bănești incorecte în conturile Clientului;
 - perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din conturile Clientului în favoarea terțelor persoane în baza documentelor înaintate de organele abilitate prin lege;
 - alte situații stabilite de legislație, de actele interne ale Băncii și de prezentele CGB.



6.6. Extrasul de cont

- 6.6.1. Banca va informa Clientul cu privire la executarea tranzacțiilor individuale, mișcarea fondurilor/ disponibilităților din/în conturile deschise pe numele său prin intermediul unui extras de cont eliberat la unitatea unde au fost deschise.
- 6.6.2. Extrasul de cont este un document emis de Bancă care cuprinde informații în ceea ce privește data de înregistrare în contabilitate, valoarea operațiunilor efectuate, dobânzi și comisioane aferente operațiunilor efectuate, etc.
- 6.6.3. Excepționând situațiile în care prin acorduri separate se prevede altfel, Banca poate pune la dispoziția Clientului extrasul de cont de plăți periodic, gratuit pentru Clientul persoană fizică, la începutul fiecărei luni calendaristice pentru operațiunile derulate în luna anterioară (incluzându-se și dobânzile sau alte comisioane percepute de Bancă).
- 6.6.4. La cererea Clientului/ Persoanei împuternicite, Banca poate emite duplicatul extrasului de cont sau extrase de cont în ziua lucrătoare următoare celei în care au fost înregistrate operațiuni în/din cont, contra unui comision, conform Tarifelor în vigoare la data solicitării. Aceste extrase sunt puse la dispoziția Clientului/Persoanei împuternicite la unitatea Băncii unde acesta are deschis contul și/sau la adresa de email a Clientului/Persoanei Împuternicite.
- 6.6.5. Clientul este obligat să notifice Banca în termen de cel mult 3 zile lucrătoare din data recepționării extrasului de cont despre sumele mijloacelor bănești înscrise sau retrase greșit în conturile curente ale acestuia, inclusiv comisioane și să restituie aceste sume Băncii. Orice eventuală obiecție cu privire la corectitudinea și/sau conținutul unui extras de cont periodic, trebuie făcută de Client în cel mai scurt timp de la momentul constatării problemei.
- 6.6.6. În situația în care Clientul nu a contestat conținutul extraselor de cont indiferent de modul în care acestea au fost transmise sau puse la dispoziția sa (poștal, prin mijloace electronice, la unul din sediile Băncii etc.), în termen de 13 (treisprezece) luni de la data debitării contului său, conținutul acestora or documente va fi considerat acceptat ca aprobat de Client.
- 6.6.7. În cazul nerecepționării extrasului de cont de plăți în termen de 10 (zece) zile de la începutul lunii, pentru tranzacțiile efectuate în cursul lunii anterioare, Clientul are dreptul de a se prezenta la unul din sediile unităților teritoriale ale Băncii sau să telefoneze la Call Center + 373-22-301-102 (număr apelabil în programul de lucru la Băncii), în vederea obținerii extrasului de cont.

6.7. Transferul de credit

- 6.7.1. Transferul de credit se efectuează în moneda națională și în valută străină, conform prevederilor legislației și actelor interne ale Băncii și se utilizează pentru efectuarea plăților/transferurilor între conturile proprii ale Clientului sau în adresa persoanelor terțe.
- 6.7.2. Transferul de credit în moneda națională poate fi efectuat în regim de urgență (transfer urgent) sau în regim normal (transfer normal).
- 6.7.3. Transferul de credit poate fi executat de către bancă la date programate și sume fixe (transfer programat), sau la o dată viitoare a plății (transfer de credit viitor), în numele titularului de cont, conform prevederilor CGB. Termenul maxim posibil de executare a transferurilor viitoare este de 10 zile calendaristice.
- 6.7.4. Pentru efectuarea transferului de credit se va utiliza ordinul de plată (OP) conform formularului tipizat al Băncii, care se va completa în limba de stat în cazul efectuării transferului de credit în lei moldovenești și într-o limbă străină, conform practicii internaționale, în cazul efectuării transferului de credit național și internațional în valuta străină.
- 6.7.5. Pentru transferul de credit în valută străină ordinul de plată se întocmește astfel:
 - a) Pentru plățile destinate țărilor vorbitoare de limbă rusă, excepție plățile în ruble ruse – destinația se completează în limba engleză sau în rusă dar cu caractere latine;
 - b) Pentru plățile destinate altor țări decât celor vorbitoare de limbă rusă și română – destinația se completează în limba engleză;
 - c) Pentru plățile destinate Italiei – destinația se completează în limba italiană sau în limba engleză;

- d) Pentru plățile destinate României – destinația se completează în limba română sau engleză;
 - e) Pentru plățile în ruble ruse – destinația se completează în limba rusă cu grafia chirilică.
- 6.7.6. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în OP îi revine Clientului. În ordinul de plată nu se admit corectări și/sau ștersături.
- 6.7.7. OP se prezintă spre executare Băncii de către Client în ziua în care a fost emis. Moment al recepționării OP se considera momentul în care OP, prezentat de către Plătitor, este recepționat de Bancă. OP recepționat în ziua lucrătoare pentru Bancă, pana la ora-limita (cut-off time) indicata în Graficul de recepționare a OP (pe pagina web a Băncii) pe parcursul zilei lucrătoare (aprobat de Direcția Generală a Băncii), se verifica, accepta/refuza și se executa în aceeași zi lucrătoare în care a fost emis și prezentat Băncii. OP transmisdupă ora-limita (cut-off time) a zilei lucrătoare, indicata în Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei lucrătoare sau într-o zi de odihna, se verifica, acceptă/refuză și se executa în următoarea zi lucrătoare, zilei în care a fost emis și prezentat Băncii. În cazul în care Clientul instrucează Banca să execute OP cu o dată în viitor, data primirii OP este considerată data respectivă (programată). În cazul în care data stabilită nu este o zi lucrătoare pentru Bancă și/sau pentru Centrul de procesare, OP este considerat primit de către Bancă în ziua lucrătoare următoare.
- 6.7.8. Banca acceptă de la Client spre executare OP dacă sunt respectate următoarele condiții:
- a) plătitorul are deschis cont curent la Bancă în conformitate cu prevederile actelor interne ale Băncii, precum și cu actele normative naționale în vigoare;
 - b) mijloacele bănești din contul curent sunt suficiente pentru efectuarea transferului (cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel, în conformitate cu angajamentele contractuale și prevederile legislației în vigoare);
 - c) asupra mijloacelor bănești din contul plătitorului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor/autorităților abilitate prin lege;
 - d) ordinul de plată este întocmit în conformitate cu prevederile prezentelor CGB și alte acte normative și legislative aplicabile;
 - e) sunt prezentate și verificate de către bancă documentele justificative, autorizații, notificații și alte documente, în cazul în care prezentarea acestora este prevăzută de actele normative în vigoare.
- 6.7.9. OP remise de Client și transmise către Bancă vor fi primite spre procesare doar dacă vor fi confirmate prin semnăturile persoanelor autorizate și după caz, vor fi prezentate documentele confirmative aferente plății.
- 6.7.10. Plătitorul nu poate revoca OP după momentul în care acesta a fost primit de către Bancă cu respectarea cerințelor descrise în articolul 62 din Legea nr.114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, sau expediat prin Sistemul automatizat de plăți interbancare, cu excepția cazurilor în care:
- a) plata nu a fost transmisă prin intermediul Sistemului automatizat de plăți interbancare sau prin alt sistem utilizat de Bancă în cazul transferului în valută străină în adresa băncii beneficiare;
 - b) plătitorul și beneficiarul se deservesc în aceeași bancă cu condiția obținerii obligatorie acordului scris al beneficiarului, certificat prin semnătura acestuia.
- 6.7.11. Revocarea OP se efectuează în baza cererii certificate prin semnătura Clientului, depuse la Sucursala în care se deserveste.
- 6.7.12. Amânarea executării OP, cel târziu, până la finele zilei lucrătoare poate fi efectuată de către Plătitor, cu excepția plăților urgente. Solicitarea (mesajul/cererea) de amânare a executării ordinului de plată trebuie transmisă imediat în adresa Băncii.
Banca nu garantează în niciun fel restituirea sumei către plătitor, aceasta fiind doar o modalitatea prin care Banca încearcă să ajute Clientul în remediarea problemei.
- 6.7.13. În cazul transferului de credit la o dată programată, utilizatorul serviciilor de plată poate revoca un OP cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită. După expirarea limitei

de timp, OP poate fi revocat numai dacă utilizatorul serviciilor de plată și Banca (prestatorul său de servicii de plată) convin astfel.

- 6.7.14. Banca nu-și asumă responsabilitatea pentru operațiunile care nu pot fi onorate din cauza lipsei mijloacelor bănești în contul bancar al Beneficiarului, erorilor de completare, informațiilor eronate sau contradictorii transmise de Beneficiar Băncii, ilegalității operațiunilor, întârzierii în transmiterea instrucțiunilor de către Beneficiar către Bancă, suspendării operațiunilor la cont sau sechestrării mijloacelor bănești înregistrate de către organele de stat abilitate cu acest drept, în funcție de caz, a lipsei documentelor justificative.
- 6.7.15. Banca este în drept să refuze executarea unui OP. În acest caz, Banca va notifica Clientul despre respingerea lui și, dacă legislația nu interzice, va comunica motivele respingerii executării OP, precum și procedura de remediere a erorilor, care, de fapt, au determinat respingerea. Banca va transmite sau va pune la dispoziția Clientului notificarea privind respingerea ordinului de plată, în cel mai scurt timp, dar cel târziu, pînă la sfârșitul zilei lucrătoare următoare celei în care a fost primit ordinul de plată respectiv.
- 6.7.16. Un OP se consideră ca fiind întocmit corect dacă conține:
- a) în cazul plăților în lei moldovenești:
 - Numărul ordinului de plată, maximum 10 simboluri.
 - Data emiterii ordinului de plată (ziua și anul în cifre, luna în litere).
 - Suma în cifre, maximum 15 simboluri, urmată de suma exprimată în litere, maximum 150 simboluri.
 - Denumirea/numele și prenumele plătitorului/beneficiarului conform documentului care certifică înregistrarea/identitatea acestuia, cu indicarea apartenenței plătitorului/beneficiarului la categoria de rezident/nerezident conform legislației valutare, maximum 105 simboluri.
 - Codul IBAN al plătitorului/beneficiarului, maximum 24 simboluri. În cazul în care utilizatorul serviciilor de plată se deservește la un prestator de servicii de plată nebanca, se indică de către acesta numărul codului IBAN al prestatorului de servicii de plată nebanca atribuit de bancă în vederea prestării serviciilor de plată.
 - Codul fiscal al plătitorului, respectiv codul fiscal al beneficiarului, maximum 13 simboluri, după caz, urmat prin bară de codul subdiviziunii plătitorului/beneficiarului, pentru care se achită obligația față de bugetul unității administrativ-teritoriale, atribuit de către Inspectoratul Fiscal Principal de Stat, maximum 4 simboluri, în total maximum 18 simboluri. În cazul în care plătitorul/beneficiarul este o persoană nerezidentă care nu deține cod fiscal, rubrica dată nu se completează.
 - Destinația plății – se indică scopul plății/transferului și se face referință la documentele relevante în baza cărora se efectuează plata/transferul, iar în cazul în care utilizatorul serviciilor de plată se deservește la un prestator de servicii de plată nebanca, se indică și beneficiarul transferului, precum și numărul contului de plăți sau codul IBAN al acestuia, maximum 210 simboluri.
 - Tipul transferului, cu indicarea transferului de tip normal/urgent.
 - Mențiunile emitentului - se aplică semnătura/ile persoanelor cu drept de semnătură și, după caz (în cazul în care emitentul dispune de ștampilă), ștampila emitentului; în cazul ordinului de plată întocmit și transmis în mod electronic, se efectuează autentificarea electronică a documentului de plată în conformitate cu condițiile contractuale și legislația în vigoare.
 - b) în cazul plăților valutare:
 - Numărul ordinului de plată, data, luna, anul emiterii. Numărul, data și anul se indică în cifre, luna - în litere.
 - Denumirea și codul prestatorului plătitor.
 - Denumirea/numele și prenumele plătitorului; în cazul în care plătitorul este o persoană fizică care nu practică activitate de întreprinzător sau alt tip de activitate, adăugător se indică denumirea actului de identitate, seria, numărul, denumirea instituției care a eliberat actul de identitate, data, luna și anul eliberării.

- Codul fiscal al plătitorului; în cazul în care plătitorul este o persoană nerezidentă care nu deține cod fiscal, rubrica dată nu se completează.
- Apartenența plătitorului la categoria de rezident/nerezident, conform legislației valutare.
- Codul IBAN și adresa plătitorului. În cazul în care utilizatorul serviciilor de plată se deserveste la un prestator de servicii de plată nebanca, se indică de către acesta numărul codului IBAN al prestatorului de servicii de plată nebanca atribuit de bancă în vederea prestării serviciilor de plată.
- Suma indicată în cifre.
- Suma indicată în litere.
- Denumirea și codul alfabetic al valutei străine.
- Denumirea prestatorului beneficiar.
- Denumirea/numele și prenumele beneficiarului.
- Apartenența beneficiarului la categoria de rezident/nerezident, conform legislației valutare.
- În cazul transferului de credit național în valută străină se indică – codul IBAN, orașul și țara beneficiarului. În cazul transferului de credit internațional în valută străină pe adresa beneficiarului ce dispune de cod IBAN se indică - codul IBAN, orașul și țara acestuia.
- Destinația plății – se indică scopul plății/transferului și se face referință la documentele relevante în baza cărora se efectuează plata/transferul.
- Codul operațiunii care se completează conform Anexei nr. 4 „Clasificatorul operațiunilor de plată” la Regulamentul cu privire la raportarea informației aferente Balanței de plăți, aprobat prin Hotărîrea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr. 61 din 11 septembrie 1997 (Republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 5-8).
- Responsabilul de plata comisionului.
- Mențiunile emitentului – se aplică semnătura/ile persoanelor cu drept de semnătură și, după caz (în cazul în care emitentul dispune de ștampilă), ștampila emitentului; în cazul ordinului de plată întocmit și transmis în mod electronic, se efectuează autentificarea electronică a documentului de plată, în conformitate cu condițiile contractuale și legislația în vigoare.
- Data decontării transferului de credit – se completează de către prestatorul plătitor.

6.7.17. Termenul maxim de executare al ordinului de plată este:

a) în cazul în care Prestatorul are calitatea de Banca plătitoare, atunci după momentul recepționării OP suma operațiunii de plata este înregistrată în contul băncii beneficiare (sau procesată de către Banca corespondentă, în cazul plăților în valută străină) cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, cu condiția prezentării tuturor documentelor solicitate de Bancă.

b) în cazul în care Prestatorul are calitatea de Banca beneficiară, atunci Prestatorul înregistrează fondurile recepționate în contul Clientului cel târziu până la finele zilei următoare dacă sunt respectate condițiile punctului 5.7.17., iar când este necesară obținerea informațiilor suplimentare aferente transferului, Prestatorul înregistrează fondurile recepționate în contul Clientului cel târziu în ziua lucrătoare următoare perioadei de efectuare a investigației.

6.7.18. În situația în care datele bancare ale beneficiarului plății, furnizate de Client, sunt incorecte, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunii de plată. În această situație, Banca va depune, la cerere, toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată și va percepe un comision conform Tarifelor în vigoare.

6.7.19. În situația în care Banca este responsabilă în calitate de bancă a plătitorului, aceasta va rambursa plătitorului, fără întârziere, suma ce face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau incorect executate și, dacă va fi cazul, va restabili contul curent debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată incorect executată nu ar fi avut loc. Rambursarea se efectuează în moneda contului curent din care a fost debitată suma operațiunii, iar în cazul în care nu a fost utilizat contul curent pentru executarea operațiunii de plată – în moneda în care Banca a primit fondurile de la Client.

- 6.7.20. Clientul poate să obțină corectarea unei operațiuni de plată din partea Prestatorului, numai dacă informează Prestatorul, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător.
- 6.7.21. În cazul unei erori din partea Băncii, înregistrate pe contul Clientului, Clientul autorizează în mod expres Banca să corecteze, din proprie inițiativă, fără acordul prealabil al Clientului, operațiunile efectuate în mod eronat.

7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII

7.1. Drepturile Băncii:

- să solicite Clientului/împuțerniciților săi informații și documente cu privire la scopul serviciilor bancare care urmează a fi efectuate;
- să modifice în evidențele sale în mod unilateral codul numeric al Clientului în cazul modificării lui de către organele abilitate conform legislației sau în cazul implementării unei tehnologii informaționale noi;
- să solicite de la Client actualizarea informațiilor prezentate de Client la inițierea relației de afaceri conform cerințelor impuse de legislația din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;
- să suspende efectuarea oricărei operațiuni în contul Clientului, începând cu data indicată în solicitarea de actualizare a informației despre Client, beneficiar efectiv, și după caz, despre persoana împuțernicită, până la primirea tuturor informațiilor cerute, în condiții satisfăcătoare pentru Bancă. În situația în care Clientul nu furnizează informațiile în termenul solicitat de Bancă sau în cazul în care se constată ulterior ca informațiile furnizate nu corespund realității, Banca își rezervă dreptul să reconsidere relația de afaceri cu Clientul, inclusiv prin încetarea relațiilor cu acesta.
- să modifice dobânda și comisioanele aplicate la produsele bancare și să-l informeze pe Client în conformitate cu prevederile prezentelor CGB;
- să transmită datele personale ale Clientului, în scopul prelucrării, către unități de organizare a bazelor de date (inclusiv birouri de credit) sau alte persoane interesate;
- să calculeze penalități de întârziere pentru sumele datorate Băncii;
- să efectueze plăți din conturile Clientului, fără acordul acestuia, în baza hotărârilor judecătorești sau de arbitraj, definitive și executorii, și/sau a altor documente executorii prevăzute de lege, la solicitarea persoanelor îndreptățite;
- să suspende/sisteze operațiunile în/din conturi (în afară de operațiunile legate de mijloacele bănești înregistrate în contul bancar în urma comercializării gajului) la primirea dispoziției privind suspendarea operațiunilor la conturile Clientului, emise de către: (i) organul fiscal, (ii) Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și Finanțării Terorismului, (iii) alte organe împuțernicite în conformitate cu legislația în vigoare;
- să perceapă sumele plăților datorate prin debitarea conturilor Clientului în Bancă sau, iar în caz de insuficiență, și în alte bănci. În cazul în care sumele percepute sunt în altă monedă decât moneda produsului solicitat, Clientul prin prezenta irevocabil autorizează Banca să efectueze schimbul valutar, la cursul comercial al Băncii la data plății (de cumpărare – în caz de cumpărare a valutei de la Client și de vânzare – în caz de vânzare a valutei către Client), fără a fi necesară completarea de către Client a formularelor aferente schimbului valutar. Banca are dreptul, nu și obligația, de a efectua aceste operațiuni; să refuze efectuarea oricărei operațiuni în cont în cazul în care Banca are suspiciuni cu privire la persoana împuțernicită, cu privire la natura operațiunii și de asemenea, în cazul în care documentele care stau la baza acesteia prezintă elemente suspecte.

- să refuze deschiderea de conturi/oferirea de servicii, sau efectuarea de operațiuni dispuse de Client/persoana împuternicită, în cazul în care nu este respectată politica Băncii de cunoaștere și acceptare a clientelei,
- să închidă în mod unilateral, în urma unei notificări prealabile, cel puțin cu 2 luni înainte, cu aplicarea comisionului prevăzut în Tarifele Băncii, contul curent al Clientului în care acesta nu a efectuat nici o operațiune pe parcursul a ultemelor 12 luni consecutiv. Soldul contului astfel închis va fi plasat de Bancă pe un cont al său special până la solicitarea expresă din partea Clientului.
- să solicite de la Client toate documentele necesare în cazul depistării unor indici SUA, conform reglementărilor FATCA. Astfel, conform prevederilor Acordului de cooperare între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Statelor Unite privind implementarea prevederilor Actului privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la investițiile străine (Foreign Account Tax Compliance Act, "FATCA"), Banca este o instituție raportoare FATCA, cu număr de identificare GIIN 0VA425.00009.ME.498 și ca atare: (i) în cazul în care Clientul îndeplinește condițiile pentru a fi clasificat drept *Recalcitrant* (Client care prezintă indicii U.S. și care refuză să furnizeze Băncii documentația necesară clasificării conform FATCA și acordul expres privind prelucrarea datelor cu caracter personal în scop FATCA și transmiterea acestor date către Autoritatea Fiscală Americană (Internal Revenue Service, "IRS"), Banca este în drept să refuze Clientului deschiderea contului și/sau executarea operațiunilor; (ii) în cazul în care conturile Clientului sunt pasibile raportării, în modul în care acest fapt este definit de FATCA, Banca va raporta informația prevăzută de FATCA privind conturile Clientului către IRS;

7.2. Obligațiile Băncii:

- să înregistreze în contul Clientului (cu excepția contului de plăți) sumele bănești depuse în numerar sau transfer din conturile Clientului sau al altor persoane în ziua primirii acestora, dacă operațiunea solicitată corespunde cerințelor prezentelor condiții și nu contravine legislației sau regulamentelor interne ale Băncii;
- să furnizeze Clientului, fără întârziere, (nu mai târziu de ziua lucrătoare în care a fost înregistrată suma bănească în cont și de ziua în care Clientul a contactat Banca), după înregistrarea în contul său a sumelor bănești, orice tip de informație despre operațiunea efectuată;
- să asigure integritatea disponibilităților aflate în cont și să nu permită persoanelor terțe să dispună de mijloacele bănești ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare ori la dispoziția în scris a Clientului;
- să asigure confidențialitatea informației privind starea conturilor și operațiunile efectuate în condițiile prevăzute de lege;

8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

8.1. Drepturile Clientului:

- să primească, la cerere, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, orice informații referitoare la Bancă, utilizarea serviciilor de plată, costuri, rata dobânzii, cursul de schimb, comunicare etc;
- să primească de la bancă, la cerere, ordinul de plată cu semnătura persoanei responsabile și ștampila Băncii ce confirmă tranzacția efectuată prin intermediul EXIMBANK-Online.
- să solicite deschiderea mai multor conturi în subdiviziunile Băncii;
- să alimenteze conturile bancare prin depuneri în numerar, sau virament;
- să dispună de mijloacele bănești din conturi conform documentelor justificative prezentate și acceptate de Bancă în conformitate cu legislația și actele interne ale Băncii;
- să solicite închiderea conturilor cu respectarea CGB și a legislației în vigoare;

8.2. Obligațiile Clientului:

- să cunoască și să respecte prevederile prezentelor CGB, precum și prevederile celorlalte contracte încheiate cu Banca, actele normative și reglementările Băncii Naționale a Moldovei;
- să respecte caracteristicile și condițiile produselor oferite de Bancă;
- să notifice în scris/verbal la ghișeu Banca despre orice modificări privind datele sale personale (date din Chestionarul Persoanei Fizice) în termen de 30 zile de la data survenirii modificării,
- să informeze Banca cu referire la orice nereguli privind operațiunile înregistrate, imediat după data ridicării/ primirii extrasului de cont;
- să achite comisioanele și taxele pentru operațiunile efectuate, Banca fiind autorizată expres în vederea debitării conturilor sale cu contravaloarea acestor comisioane/taxe;
- să notifice în scris Banca în ceea ce privește modificarea persoanei autorizate (împuternicite) privind autorizarea de a opera pe conturi sale;
- să ofere Băncii informații veridice, complete și curente cerute de legislația în vigoare și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, inclusiv privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- să prezinte, la cererea Băncii, toată informația, documentele și copiile de pe acestea necesare implementării măsurilor de precauție, iar în cazul survenirii circumstanțelor noi legate de beneficiarii efectivi, să actualizeze, din propria inițiativă, datele deja prezentate. Corectitudinea și veridicitatea documentelor prezentate sînt certificate prin semnătură de către Client în mod obligatoriu.
- în toate cazurile când Clientul/persoana împuternicită efectuează operațiuni de depunere mijloace bănești în numerar a căror valoare excede 200.000 MDL sau echivalentul în valută, aceștia sunt obligați să prezinte Băncii declarația privind identitatea beneficiarului real și sursa fondurilor mijloacelor bănești.

9. ACTE DE REPREZENTARE

- 9.1. Clientul poate numi unul sau mai mulți reprezentanți (împuterniciți), care va avea dreptul din numele și pe contul Clientului să efectueze operațiuni bancare. Clientul are obligația de a le face cunoscute dispozițiile prezentelor CGB împuterniciților săi.
- 9.2. Împuterniciții Clientului pot efectua orice operațiune bancară permisă de către titularul de cont, în limitele prezentelor CGB și cu condiția ca o astfel de operațiune să fie expres prevăzută în actul de împuternicire. Actul de împuternicire poate îmbrăca forma unei Procuri sau unui Contract de Mandat.
- 9.3. În scopul facilitării acceptării de Bancă a unei Procuri pentru reprezentarea intereselor unui Client, Banca recomandă utilizarea în cadrul Procurii a unor împuterniciri clare și exprese, după cum urmează:
 - dacă se dorește a acorda împuterniciri generale de gestiune a conturilor deschise la Bancă, atunci textul recomandat al împuternicirii ar fi:
„de a reprezenta interesele mele în fața BC „EXIMBANK” S.A. în vederea administrării conturilor deschise pe numele meu, cu următoarele drepturi: dreptul de efectua transferuri de mijloace bănești din cont, depunere/retragere numerar, (inclusiv dobânzile acumulate), schimb valutar, recepționarea cardurilor bancare și PIN-codului, solicitare a oricăror informații cu privire la conturile deținute, contractarea oricăror servicii bancare la distanță, deschidere/inchidere conturi, prezentarea din numele meu a actelor solicitate de Bancă. În scopul îndeplinirii acestor împuterniciri, Mandatarul va avea dreptul să semneze din numele meu și pentru mine orice cerere/formular, contract sau act necesar în acest sens. Totodată, Mandatarul este obligat să acționeze în mod onest, transparent și în integritate și este obligat să ia cunoștință și să respecte CGB în vigoare ale Băncii”;

- dacă se dorește a acorda împuterniciri cu privire doar la anumite tipuri de operațiuni bancare, se recomandă utilizarea unor texte specifice din modelul acordat mai sus, inclusiv cu referire la produsul/ serviciul oferit de Bancă și/sau codul IBAN.
- 9.4. Pentru a fi acceptate de Banca împuternicirile acordate de Client împuterniciților săi, trebuie respectate următoarele condiții:
- a) să fie acordate de către Client la locul operare (sucursala/agenție a Băncii), însoțit de persoana împuternicită, conform unui formular tipizat oferit de Bancă (Contract de Mandat) și care urmează a fi păstrate în original la Bancă;
 - b) să fie acordate conform procurii autentificate notarial în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova în vigoare;
 - c) să fie acordate conform procurii autentificate notarial de notarii din alte jurisdicții cu excepția statelor nerecunoscute, cu aplicarea apostilei sau eliberate de oficiile consulare și misiunile diplomatice ale Republicii Moldova; Totodată, Procurile eliberate de către autoritățile statelor cu care Republica Moldova are încheiate tratate de asistență juridică și relații juridice în materie civilă, vor fi recunoscute și acceptate fără careva legalizare adițională. Procurile eliberate de alte state, în alte limbi decât româna, engleza, rusa și italiana, urmează a fi traduse în limba română și legalizate în modul prevăzut de legislația în vigoare.
- 9.5. Banca va accepta procura pînă la data: expirării termenului sau îndeplinirii operațiunilor pentru care a fost eliberată; revocării de către persoana care a eliberat-o sau, renunțării persoanei căreia îi este eliberată; decesului persoanei fizice care a eliberat procura, declarării ei drept dispărută fără de veste ori instituirii în privința ei a unei măsuri de ocrotire judiciare, dacă legea nu prevede altfel; decesului persoanei fizice căreia îi este eliberată procura, declarării ei dispărută fără de veste ori instituirii în privința ei a unei măsuri de ocrotire judiciare.
- 9.6. În cazul în care Banca ia cunoștință în orice mod despre apariția unor divergențe/conflicte de orice natură între Client și împuternicit/împuterniciți având ca obiect dreptul de a efectua operațiuni bancare, aceasta are dreptul să suspende pe termen nelimitat executarea oricărei operațiuni pe conturile Clientului, pînă la lămurirea situației în baza unor acte în formă și substanța satisfăcătoare pentru Bancă. Dacă situația nu se clarifică într-un termen rezonabil, Banca poate decide încetarea raporturilor contractuale cu Clientul. Clientul/împuternicitul exonerează Banca de orice răspundere pentru pierderile pe care le-ar putea suferi ca urmare a neexecutării operațiunilor sau încetării relațiilor.
- 9.7. Orice limitare a atribuțiilor de reprezentare trebuie adusă de îndată la cunoștința Băncii de către titular, pentru a-i fi opozabilă. În lipsa unei astfel de comunicări, Banca nu va fi obligată să țină cont de aceste limitări și nu va fi responsabilă pentru prejudiciile cauzate pentru Client.

CAPITOLUL II

SERVICIILE OFERITE DE BANCĂ

1. CONTUL CURENT

- 1.1. Contul curent este un cont deschis pe o perioadă nedeterminată pentru efectuarea operațiunilor bancare, pe numele unui singur Client.
- 1.2. În acest cont se înregistrează operațiunile curente cu numerar și prin virament, care pot fi efectuate de către titularul contului sau persoana împuternicită.



- 1.3. Clientul poate să aibă deschise în cadrul Băncii mai multe conturi în diferite monede, inclusiv în lei moldovenești.
- 1.4. Titularul unui cont curent poate autoriza una sau mai multe persoane să opereze pe contul său curent, persoane care au dreptul de a efectua tranzacții pe respectivul cont, în limitele stabilite prin procură, contract de mandate sau alte acte de împuternicire întocmite conform legii.
- 1.5. În vederea deschiderii unui cont curent de către Bancă, Clientul completează și depune la unitățile Băncii cererea standard de deschidere cont curent, precum și alte documente solicitate de Bancă în funcție de tipologia solicitantului (documente de identificare a Clientului și/sau persoanei autorizate etc.).
- 1.6. Banca nu datorează Clientului dobânda pentru soldul disponibilităților în contul curent.
- 1.7. Dacă la închiderea unui cont a rămas un sold pozitiv neutilizat de către Client, atunci Banca va transfera soldul respectiv, la un alt cont al Clientului, sau în lipsa acestuia, la un cont intern al Băncii, Clientul având dreptul să efectueze transfer sau să ridice ulterior numerarul la ghișeele Băncii.

2. DEPOZITUL LA TERMEN

2.1. Generalități

- 2.1.1. Depozitele la termen sunt produse de economisire deschise în numele Clientului, pe o perioadă determinată, solicitată de acesta, în limita ofertei bancare.
- 2.1.2. La solicitarea Clientului, Banca poate constitui depozite la termen în lei sau în valută. Banca poate constitui depozite la termen destinate depozitării de fonduri pentru anumite perioade de timp, fonduri provenite din conturi deschise pe numele Clientului.
- 2.1.3. Prevederile CGB sunt aplicabile tuturor tipurilor de depozit destinate persoanelor fizice, acceptate de către Bancă și, împreună cu Cererea de deschidere cont și Tarifele Băncii, formează contractul privind deschiderea depozitului la termen, corespunzător tipului de depozit ales.
- 2.1.4. Ținând cont de specificul funcționării sistemului informațional al Băncii, în cazul în care cerere de deschidere cont depozit este depusă într-o zi nelucrătoare, depozitul va fi deschis de Bancă în următoarea zi lucrătoare, zi când se începe și calculul dobânzii pentru depozitul deschis.
- 2.1.5. Clientul poate opta pentru un produs de depozit cu dobândă fixă sau cu dobândă variabilă, în funcție de caracteristicile produselor oferite de Bancă.
- 2.1.6. Pentru depozitele cu dobândă variabilă, rata dobânzii poate fi diminuată de către Bancă în mod unilateral, ca urmare a fluctuației piețelor financiar-bancare interne și internaționale. Informația privind diminuarea dobânzii și va fi adusă la cunoștința Deponentului printr-un preaviz de 15 zile calendaristice, prin afișare la sediul Băncii și a sucursalelor/agențiilor sale și prin plasarea informației respective pe site-ul Băncii www.eximbank.com. Nu va fi necesar de preaviz în cazul majorării ratei dobânzii.
- 2.1.7. În cazul depozitelor cu dobânda fixă, dobânda rămâne nemodificată pentru toată perioada depozitului.
- 2.1.8. Depozitele la termen se pot constitui cu sau fără capitalizarea dobânzii. Cu excepția depozitelor cu capitalizarea dobânzii, pentru celelalte tipuri de depozite la termen, sumele provenite din dobânzile acumulate se vor achita / vira în contul Clientului deschis la Bancă.
- 2.1.9. Depozitele la termen se pot constitui cu sau fără prelungire automată. Prelungirea automată a depozitului la termen presupune că, la expirarea perioadei pentru care s-a constituit depozitul anterior, Banca va reînnoi depozitul prin constituirea automată a unui nou depozit pe o perioadă de timp similară cu cea a depozitului anterior. Prelungirea se efectuează conform condițiilor în vigoare la ziua prelungirii pentru un anumit produs de depozit. În cazul când, la momentul prelungirii termenului depozitului, tipul respectiv de depozit nu mai figurează în grila de produse a Băncii, depozitul se consideră prelungit în condițiile unui depozit la vedere fără dobândă.
- 2.1.10. Banca poate decide în mod unilateral stoparea reînnoirii depozitului. În acest caz la scadență soldul depozitului și dobânda vor fi virate în contul Clientului.

- 2.1.11. Dobânda aferentă depozitului este calculată lunar în ultima zi lucrătoare a lunii și se achită Deponentului începând cu prima zi lucrătoare a lunii următoare. Dobânda pentru depozitul bancar se calculează începând cu ziua depunerii mijloacelor bănești în contul de depozit, până în ziua precedentă datei expirării depozitului.
- 2.1.12. În caz de rezoluțiune contractului de depozit la inițiativa deponentului sau solicitării retragerii sumei depozitului, peste limita admisă, dobânzile achitate anterior se rețin integral de către bancă din suma depozitului. Dacă contractul de depozit este rezolvit în termenele indicate în pct. 2.2. Capitolul III a prezentelor CGB, suplimentar, se reține comision calculat ca % sau ca valoare din suma Depozitului.
- 2.1.13. Pentru depozitele care au data de scadență o zi nelucrătoare scadența va fi considerată prima zi lucrătoare următoare, cu acordarea nivelului de dobândă la termen, pentru zilele nelucrătoare.
- 2.1.14. Banca va fi în drept să nu achite dobândă Clientului pentru perioada în care mijloacele bănești sunt sechestrate/sistate de executorii judecătorești, organele de urmărire penală, CNA, SIS, SPCSB, alte organe abilitate prin lege.

2.2. **Garantarea depozitelor**

- 2.2.1. Banca este instituția de credit participantă la Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar. Sumele depuse în conturile deschise la Bancă fac obiectul garantării de către Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar în condițiile prevăzute de legislația din domeniul garantării depozitelor în sistemul bancar.
- 2.2.2. În temeiul prezentelor CGB Titularul de cont confirmă faptul că a luat la cunoștință de prevederile legislative referitoare la limitele și condițiile de garantare a depozitelor de către Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar.
- 2.2.3. Disponibilitățile Clientului înregistrate în Conturi sunt garantate de Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar în limitele și cu excepțiile prevăzute de reglementările specifice în vigoare, afișate la unitățile teritoriale ale Băncii.

2.3. **Responsabilități specifice**

- 2.3.1. Banca se obligă:
- De a calcula și plăti Deponentului dobânda aferentă Depozitului, în conformitate cu condițiile stabilite în cererea/contract de deschidere depozit la termen.
 - De a furniza, în baza unei cereri scrise, Deponentului sau persoanei împuternicite conform legislației în vigoare, informație privind starea și rulajul mijloacelor bănești în contul de depozit, cu încasarea unei taxe potrivit tarifelor în vigoare ale Băncii.
 - De a restitui Deponentului suma Depozitului la scadență sau anticipat, cu excepția cazurilor în care:
 - operațiunile din contul de depozit au fost suspendate sau a fost aplicat sechestrul ori altă interdicție asupra Depozitului;
 - suma Depozitului a fost percepută (debitată) în mod incontestabil, în baza actelor înaintate de organele împuternicite conform legislației;
 - asupra Depozitului a fost constituit un gaj sau o altă grevare.
- 2.3.2. are dreptul:
- De a închide contul de depozit și de a refuza executarea operațiunilor în legătură cu Depozitul constituit în cazul refuzului Deponentului de a furniza informațiile și documentele necesare conformării legislației și tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte;
 - De a raporta, în conformitate cu prevederile legislației și a tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte, organelor competente informația ce ține de conturile de depozit și după caz, curente deschise în Bancă, soldul disponibil al mijloacelor bănești și operațiunile derulate în legătură cu Depozitul, fără a fi obligată să anunțe despre acest fapt Deponentul;
- 2.3.3. Clientul dispune de următoarele drepturi:
- De a primi dobândă pentru constituirea Depozitului;

- b) De a retrage anticipat suma Depozitului cu respectarea unui termen de preaviz de 5 zile;
- 2.3.4. Clientul se obligă:
- a) De a depune suma Depozitului în contul de depozit, în ziua semnării cererii/contractului de deschidere depozitului la termen;
 - b) De a furniza informațiile, documentele necesare constituirii Depozitului în vederea conformării legislației și tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte;

3. CARDUL DE PLATĂ

3.1. Dispoziții generale

- 3.1.1. Prezentul capitol reglementează drepturile, obligațiile și responsabilitățile Deținătorilor de card referitoare la utilizarea cardului, precum și drepturile, obligațiile și responsabilitățile Băncii referitoare la deservirea cardului.
- 3.1.2. Prevederile CGB sunt aplicabile tuturor tipurilor de card destinate persoanelor fizice, emise de către Bancă și, împreună cu Cererea de deschidere a unui Cont de plăți și emitere a unui Card de plată și Tarifele Băncii, formează contractul privind deschiderea și deservirea cardului, corespunzător tipului de card ales.
- 3.1.3. Cardurile pot fi utilizate pentru tranzacții comerciale, inclusiv plata diferitelor servicii și utilități și/sau alimentare/eliberare de numerar, atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât și în străinătate, îmbinând siguranța operațiunilor și confortul renunțării la manipularea de numerar.
- 3.1.4. La eliberarea unui card și a plicului cu PIN-codul aferent este necesară completarea/semnarea unor formulare standard ale Băncii.
- 3.1.5. Banca poate oferi facilități suplimentare Deținătorilor de card, în funcție de tipul de card deținut.
- 3.1.6. În cazul obținerii liniei de credit/overdraft, documentele menționate mai sus se completează cu Contractul specific tipului de credit obținut.

3.2. Emiterea cardului de plată

- 3.2.1. Pentru a fi emis cardul, Clientul trebuie:
 - a) să prezinte actele necesare emiterii tipului de card solicitat;
 - b) să facă cunoștință cu condițiile de emitere a cardului;
 - c) să completeze și semneze cererea aferentă cardului respectiv și să le prezinte lucrătorului bancar împreună cu actul de identitate valabil;
 - d) să achite comisioane legate de deschiderea și deservirea contului/cardului de plăți.
- 3.2.2. Cardul de plată este proprietatea Băncii pe tot parcursul valabilității lui.
- 3.2.3. Banca este membru principal al SIP și emite trei tipuri de carduri din cadrul fiecărui SIP, destinate persoanelor fizice.
 - a) MasterCard Inc.: card destinat persoanelor fizice: Cirrus/Maestro, MasterCard Standard și MasterCard Gold;
 - b) Visa Inc.: card destinat persoanelor fizice: Visa Electron, Visa Classic și Visa Gold;
- 3.2.4. Conturile de plăți pot fi deschise doar în lei moldovenești, dolari SUA și Euro.
- 3.2.5. După acceptarea cererii de emitere card, Banca va deschide un cont de plăți și va emite Cardul de plată pe numele persoanei solicitante.
- 3.2.6. În baza unei cereri, Deținătorul poate solicita emiterea pe numele său și/sau pe numele altei persoane a unui Card de plată suplimentar, atașat la Contul de plăți.
- 3.2.7. Numărul Cardurilor de plată suplimentare este nelimitat.
- 3.2.8. Emiterea Cardului de plată suplimentar este efectuată la solicitarea Titularului contului, însoțit de către persoana pe numele căruia se solicită emiterea Cardului de plată suplimentar. Plata pentru emiterea unui card de plată suplimentar se va face conform Tarifelor Băncii în vigoare.
- 3.2.9. Banca poate refuza emiterea Cardului de plată suplimentar fără a oferi careva explicații Deținătorului de card.

- 3.2.10. Deținătorul Cardului de plată suplimentar utilizează doar disponibilul din Contul de plăți.
- 3.2.11. Deținătorul de card urmează să ridice Cardul de plată și PIN-plicul de la subdiviziunea de rețea a Băncii în decurs de, cel mult, 5 luni de zile din data depunerii Cererii de deschidere a unui Cont de plăți și emitere a unui Card de plată. Cardurile de plată și PIN-plicurile aferente, care nu au fost ridicate de către Deținătorii de card pe parcursul a șase luni din data emiterii, sunt transmise spre casare. La solicitarea Deținătorilor de card, Cardurile de plată casate pot fi reemise/închise în conformitate cu prezentele CGB și a Tarifelor Băncii în vigoare.
- 3.2.12. Cardul de plată și PIN-plicul, sunt eliberate personal Deținătorului de card, la subdiviziunea Băncii, indicată în cererea de emitere/reemitere a cardului.
- 3.2.13. La eliberarea Cardului de plată, Deținătorul de card va semna confirmarea primirii Cardului de plată și a PIN-codului.
- 3.2.14. Deținătorul de card va primi, odată cu Cardul de plată, și un cod PIN constituit din 4 cifre. PIN-cod va fi transmis într-un plic separat și sigilat. PIN-codul aparține în exclusivitate Cardului de plată respectiv, având caracter confidențial, utilizarea PIN-codului reprezentând acordul irevocabil al Deținătorului de card privind efectuarea operațiunilor.
- 3.2.15. La primirea Cardului de plată, Deținătorul de card va aplica pe versoul Cardului de plată semnătura sa olografă. Necoresponderea sau lipsa semnăturii pe Cardul de plată, poate duce la refuzul acceptării sau reținerii lui.
- 3.2.16. La primirea Cardului de plată, Deținătorul de card va verifica imprimarea corectă pe el a numelui și prenumelui său, precum și integritatea PIN-plicului. Dacă PIN-plicul este ulterior deteriorat și PIN-codul nu mai este lizibil, Deținătorul de card va trebui să-și reemită Cardul de plată cu generarea unui PIN-cod nou, conform Tarifelor Băncii în vigoare.
- 3.2.17. Cardul de plată este nominal, nu este transmisibil și poate fi utilizat doar de către persoana pe numele căreia a fost emis.
- 3.2.18. Orice card eliberat de Bancă este în stare inactivă. Pentru activarea lui, este necesară efectuarea primei operații la un bancomat sau POS-terminal, cu introducerea corectă a PIN-codului.
- 3.2.19. Titularul contului de plăți, va informa toți utilizatorii de carduri atașate contului său, la momentul emiterii Cardurilor de plată, cu privire la respectarea regulilor de utilizare a cardului de plată, reflectate în prezentele CGB.
- 3.2.20. Din motive întemeiate, cum ar fi asigurarea securității Cardului de plată/Contului de plăți sau asigurarea respectării față de Bancă a obligațiilor asumate de către Deținător de card prin semnarea cererii de deschidere a unui cont și emitere a unui card de plată, Banca va întreprinde următoarele măsuri, fără notificarea prealabilă a Deținătorului de card:
- să refuze autorizarea unei tranzacții cu Cardul de plată;
 - să anuleze sau să suspende utilizarea Cardului de plată;
 - să refuze emiterea unui nou Card de plată sau reemiterea acestuia, fără ca Deținătorul de card să fie exonerat de răspunderea financiară pentru tranzacțiile efectuate cu Cardul de plată.
- 3.3. **Reemiterea, blocarea și suspendarea cardului.**
- 3.3.1. Reemiterea Cardurilor de plată de toate tipurile se efectuează, de regulă, în următoarele cazuri:
- furt sau pierdere;
 - expirarea termenului de valabilitate;
 - generare a unui PIN-cod nou;
 - deteriorare;
 - modificare a datelor personale;
 - modificare a clasificării/tipului Cardului de plată.
- 3.3.2. Cererile de reemitere a Cardurilor de plată pot fi depuse la orice subdiviziune de rețea a Băncii.
- 3.3.3. La solicitarea Clientului, Cardul de plată reemis poate fi ridicat la orice subdiviziune de rețea a Băncii.



- 3.3.4. PIN-codul atribuit va fi folosit la utilizarea bancomatelor sau la cererea casierilor din cadrul unităților bancare sau comerciale.
- 3.3.5. Introducerea eronată de trei ori a codului PIN, determină blocarea Cardului de plată, care poate fi reținut de terminalele care au această capacitate. Pentru deblocarea lui, Deținătorului de card va apela la numărul de telefon 022 301156.
- 3.3.6. Dacă acțiunile Deținătorului de card au dus la distrugerea/deteriorarea sau pierderea Cardului de plată, extragerea mijloacelor bănești din Contul de plăți va fi posibilă doar la ghișeele Băncii, la solicitarea Titularului contului de plăți, în baza actului de identitate.
- 3.3.7. Cardul de plată este valabil pînă în ultima zi a lunii indicate pe Cardul de plată. Prelungirea valabilității Cardului de plată este responsabilitatea Titularului contului de plăți. În cazul depistării furtului sau pierderii cardului, Titularul contului de plăți sau Deținătorul de card va bloca imediat Cardul de plată.
- 3.3.8. Banca va bloca Cardul de plată în momentul în care este notificată de către Deținătorul de card dacă acesta a fost pierdut/furat.
- 3.3.9. Cardul de plată va fi blocat de către Bancă, fără înștiințarea prealabilă a Deținătorului de card, în cazul furnizării de către acesta de date false în Cererea de deschidere a unui Cont de plăți și emitere a unui Card de plată.
- 3.3.10. Banca își rezervă dreptul de a bloca Cardul de plată (inclusiv cel suplimentar) din motive obiective, legate de: securitatea Cardului de plată; suspiciuni de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia și risc sporit de incapacitate Deținătorului de card de a executa obligațiunile de plată.
- 3.3.11. În cazul nerespectării condițiilor de deschidere a unui cont și emitere a unui card de plată sau a prezentelor CGB, Banca își rezervă dreptul de a bloca Cardul de plată sau a închide în mod unilateral Contul de plăți, precum și dreptul de a solicita rambursarea silită a datoriei prin intermediul instanțelor de judecată competente, conform prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova.
- 3.3.12. Banca va suspenda tranzacțiile efectuate cu Cardul de plată și/sau va refuza executarea unor tranzacții, cu notificarea Deținătorului de card, în cazul în care:
 - a) acesta nu execută sau execută necorespunzător cerințele Băncii privind prezentarea/actualizarea informației privind Deținătorul de card;
 - b) acesta nu prezintă informații/documente confirmative aferente tranzacțiilor înregistrate în contul de plăți.
- 3.3.13. Banca va suspenda sau va anula operațiunile cu Cardul de plată, cu declararea ulterioară a nevalabilității acestuia, în cazurile în care Deținătorul de card încalcă prevederile prentelor CGB, sau în baza altor motive pe care Banca este în drept să nu le divulge.

3.4. Utilizarea cardului de plată

- 3.4.1. Cardurile de plată vor fi utilizate în strictă corespundere cu prevederile legislației în vigoare, precum și cu prevederile prezentelor CGB.
- 3.4.2. Deținătorul de card va efectua tranzacții cu Cardul de plată doar în limitele disponibilului Contului de plăți.
- 3.4.3. Deținătorul de card nu va depăși limitele de utilizare a Cardului de plată, stabilite de către BNM (în actele normative privind reglementarea valutară pe teritoriul Republicii Moldova) și de către Bancă.
- 3.4.4. Operațiunile cu utilizarea mijloacelor bănești din Conturile de plăți pot fi efectuate atât cu prezența Cardului de plată (Card Present), cât și fără prezența lui (Card Not Present).
- 3.4.5. Mijloacele bănești din Conturile de plăți pot fi utilizate pentru efectuarea următoarelor tipuri de operațiuni pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate:
 - a) retrageri de numerar la ghișeele și bancomatele băncilor care afișează sigla VISA, VISA Electron, MasterCard sau Cirrus/Maestro, după caz;

- b) achitări de bunuri și servicii de la comercianți, care afișează sigla VISA, VISA Electron, MasterCard sau Cirrus/Maestro, după caz;
 - c) plăți online, pe paginile web ale comercianților din Republica Moldova și din străinătate, care afișează sigla VISA, VISA Electron, MasterCard sau Cirrus/Maestro, după caz;
 - d) plăți online, prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță „EXIMBANK Online”.
- 3.4.6. Operațiunile efectuate cu prezența Cardului de plată vor fi confirmate de către Deținătorul de card prin introducerea PIN-codului (PBT – PIN Based Transaction) sau prin aplicarea pe cecul imprimat de POS-terminal a semnăturii olografe (SBT – Signature Based Transaction).
- 3.4.7. Operațiunile efectuate fără prezența Cardului de plată (pe paginile web ale comercianților sau la un POS-terminal, în regim POS Key Entry), vor fi confirmate de către Deținătorul de card prin introducerea datelor de pe Cardul de plată (numărul și data expirării Cardului de plată, numele și prenumele Deținătorului de card și, după caz, codul CVV2/CVC2 și parola 3D Secure).
- 3.4.8. Operațiunile efectuate fără prezența Cardului de plată (prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță „EXIMBANK Online”), vor fi confirmate cu parola dinamică de unică folosință sau cu semnătura digitală.
- 3.4.9. În vederea evitării cazurilor de fraudă la efectuarea tranzacțiilor fără prezența Cardului de plată, Deținătorul de card va actualiza permanent programele autorizate anti-virus, instalate la calculatorul personal și/sau telefonul mobil, utilizate pentru efectuarea tranzacțiilor în mediul online.
- 3.4.10. Operațiunile efectuate cu prezența Cardului de plată, confirmate cu codul PIN, sau cele efectuate fără prezența Cardului de plată, autorizate prin introducerea parolei dinamice 3D Secure, nu pot fi contestate drept fraude de către Deținătorul de card sau Titularul de cont.
- 3.4.11. La efectuarea operațiunilor cu prezența Cardului de plată, din motive de securitate, comerciantul este în drept să solicite prezentarea unui act de identitate, care să confirme identitatea Deținătorului de card.
- 3.4.12. La finalizarea tranzacției, comerciantul este obligat să elibereze Deținătorului de card bonul fiscal și cecul imprimat de către POS-terminal. Solicitarea cecului aferent tranzacției de ridicare a numerarului la bancomate este opțională. Deținătorul de card va avea grijă ca la finalizarea tranzacției să urmeze instrucțiunile afișate pe ecranul bancomatului, și anume: să preia cardul, și după caz, mijloacele bănești și/sau cecul, eliberate de către bancomat.
- 3.4.13. Deținătorul de card va verifica corectitudinea datelor din cecul imprimat de către POS-terminal (denumirea și locația unității comerciale, numărul Cardului de plată, suma, valuta și data operațiunii, etc.).
- 3.4.14. La efectuarea tranzacțiilor efectuate prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță, Deținătorul de card va verifica în prealabil datele tranzacției, iar după finalizarea ei, va verifica mesajul SMS de confirmare, recepționat la telefonul mobil, precum și rezultatul reflectării tranzacției în Contul de plăți. Dacă tranzacția a eșuat, Deținătorul de card, de asemenea, va verifica soldul Contului de plăți.
- 3.4.15. Dacă operațiunea cu sau fără prezența Cardului de plată implică convertirea valutei tranzacției în valuta Contului de plăți, Deținătorul de card, până la efectuarea tranzacției, va atrage o atenție deosebită la rata de schimb aplicată de către comerciant.
- 3.4.16. Banca își rezervă dreptul de a limita tranzacțiile cu Cardul de plată care implică convertirea mijloacelor aflate în Contul de plăți în funcție de conjunctura pieței financiare sau din alte motive întemeiate, cu notificarea prealabilă a Deținătorului de card.
- 3.4.17. La anularea unei tranzacții online (efectuate fără prezența Cardului de plată) suma tranzacției poate rămâne în stare blocată (nu este disponibilă Deținătorului de card) pe un termen de maxim 35 de zile calendaristice din data procesării tranzacției. Suma poate fi deblocată mai devreme de către Bancă doar la solicitarea în scris a băncii acceptante, expediate direct în adresa Băncii (fax sau adresa electronică indicate pe portalul SIP).

- 3.4.18. Banca debitează din Contul de plăți, fără autorizarea prealabilă a Titularului contului, mijloacele bănești, echivalente sumelor aferente operațiunilor efectuate cu toate Cardurile de plată (principal/suplimentare), inclusiv contravaloarea taxelor și comisioanelor aferente, aplicate de Bancă, conform Tarifelor Băncii în vigoare și/sau cele aplicate de banca acceptantă.
- 3.4.19. Clientul va monitoriza lunar starea Contului de plăți pentru excluderea cazurilor de utilizare a soldului minim sau de apariție a overdraftelor neautorizate.
- 3.4.20. Deținătorul de card împuternicește Banca să debiteze sumele disponibile din toate conturile de plăți deschise în evidențele Băncii, pe numele său, pentru recuperarea obligațiilor de plată rezultate din operațiunile efectuate cu Cardul de plată, în cazul în care Contul de plăți nu prezintă disponibilități suficiente, fără ca prin aceasta Banca să fie în vreun fel responsabilă de gestionarea datoriilor de plată ale Deținătorului de card față de Bancă sau fără ca această împuternicire să reprezinte o obligație a Băncii.
- 3.4.21. Deținătorul de card se angajează irevocabil și necondiționat să restituie Băncii suma overdraftului neautorizat, precum și să achite dobânzile, taxele și comisioanele aferente acestuia, în termen de 5 zile lucrătoare. Răspunderea pentru rambursarea la termen a datoriilor de orice natură care decurg din utilizarea Cardului de plată îi revine în totalitate Deținătorului de card.
- 3.4.22. Clientul se angajează irevocabil și necondiționat să achite suma comisioanelor restante aferente serviciilor conexe, inclusiv cele de administrare anuală a Contului, calculate până la și după expirarea Cardului/Cardurilor.
- 3.4.23. Clientul se obligă să despăgubească Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli în cazul în care se constată că acestea au rezultat din încălcarea prevederilor stipulate în prezentul Contract.
- 3.4.24. Banca nu poartă răspundere pentru debitarea cu întârziere a tranzacțiilor dacă această întârziere se datorează unor factori ce nu pot fi controlați de către Bancă. Banca nu își asumă responsabilitatea pentru pagubele aduse Clientului de către Deținătorul de card suplimentar. Clientul este în mod exclusiv responsabil față de Bancă pentru toate operațiunile efectuate în Contul său, indiferent dacă aceste operațiuni au fost efectuate de el sau de oricare dintre Deținătorii de carduri suplimentare. Clientul își asumă răspunderea față de Bancă pentru orice acțiune/inacțiune a Deținătorilor de carduri suplimentare.
- 3.4.25. Banca nu este responsabilă de verificarea legalității operațiunilor efectuate cu Cardul.
- 3.4.26. În cazul în care detaliile plății prezentate/indicate de Client sunt incorecte, Banca nu poartă răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunii de plată.
- 3.4.27. Banca nu poartă răspundere pentru inconveniențele sau eventualele prejudicii cauzate Clientului/Deținătorului în cazul în care legislația statului străin prevede restricții cu privire la reglementarea valutară aferentă tranzacțiilor efectuate cu Cardul de plată pe teritoriul acestui stat.
- 3.4.28. Clientul poartă răspundere de toate operațiunile cu Cardul de plată efectuate personal sau de către alte persoane, cărora li s-a transmis Cardul de plată sau au avut acces la el și/sau la elementele de securitate personalizate ale acestuia (numărul sau PIN-codul Cardului de plată, codul CVC2/CVV2, termenul de valabilitate etc.), inclusiv de operațiunile efectuate la bancomate și comercianți (cu prezența cardului), tranzacțiile efectuate prin internet, precum și tranzacții cu introducerea manuală a datelor de pe Cardul de plată etc. (fără prezența cardului).
- 3.4.29. Alimentarea Contului de plăți se efectuează în conformitate cu condițiile stipulate la punctul 5.4. Cap.I al prezentelor CGB.
- 3.4.30. Mijloacele bănești încasate, vor fi disponibile la Conturile de plăți, în funcție de ora efectuării tranzacției de către plătitor:
- a) Dacă plătitorul a efectuat alimentarea până la orele 16:00 (GMT+2), mijloacele bănești vor fi disponibile în aceeași zi lucrătoare;
 - b) Dacă plătitorul a efectuat alimentarea după orele 16:00 (GMT+2), mijloacele bănești vor fi disponibile în ziua lucrătoare următoare.
- 3.4.31. Alimentarea Cardurilor de plată prin intermediul operațiunii Credit voucher poate fi efectuată din Conturi de plată în orice valută, convertirea în valuta Contului de plată al beneficiarului efectuându-

se în mod automat, la ratele de schimb ale SIP și, după caz, ale Băncii, stabilite pentru data procesării financiare a tranzacției.

- 3.4.32. Clientul împuternicește Banca să alimenteze contul de plată cu suma mijloacelor bănești încasate în numerar sau prin virament, precum și suma veniturilor din dobânzi și altor venituri cuvenite Clientului conform Tarifelor în vigoare.
- 3.4.33. Retragerea numerarului poate fi efectuată de către Deținătorii de carduri emise sub sigla SIP.
- 3.4.34. Achitarea bunurilor/serviciilor poate fi efectuată cu prezența sau fără prezența Cardului de plată.
- 3.4.35. Achitarea bunurilor/serviciilor cu prezența Cardului de plată poate fi efectuată prin intermediul POS-terminalelor instalate la unitățile comerciale, iar în unele cazuri, cu utilizarea imprimantului.
- 3.4.36. În cazul refuzului procurării mărfii, prestării serviciilor, achitate prin intermediul Cardului de plată, restituirea costului mărfii/serviciului, se poate efectua doar prin operațiunea de “Anulare a operațiunii” sau “Credit voucher”, cu condiția restituirii de către Deținător a bunurilor procurate unității comerciale la care a fost deservit în starea fizică sau în condițiile și termenele prevăzute de regulile SIP și de legislația în vigoare a țării în care a avut loc tranzacția.
- 3.4.37. La rezervarea unei camere de hotel, închirierea unui automobil, operațiuni de procurare online a unor bunuri/servicii, operațiuni recurente, Deținătorul de card trebuie să facă cunoștință în prealabil cu regulile de achitare și anulare a tranzacției, condițiile de livrare a mărfurilor/serviciilor și să păstreze toate documentele aferente acestor comenzi, inclusiv corespondența cu comerciantul, cel puțin, un an din momentul efectuării tranzacției.

3.5. Măsuri de securitate a cardului de plată și a PIN-codului

- 3.5.1. Deținătorul de card va depune toate eforturile pentru asigurarea securității Cardului de plată și a PIN-codului, cum ar fi cele prevăzute mai jos, fără a avea însă caracter limitativ:
 - a) va asigura păstrarea Cardului de plată în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, clonarea sau furtul acestuia;
 - b) va asigura protejarea Cardului de plată de sursele de influență electromagnetică și termică și să evite leziunile mecanice ale Cardului de plată;
 - c) va păstra și nu va transmite/afișa elementele de securitate ale Cardului de plată (numărul complet al cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2, etc.) prin intermediul mijloacelor publice nesecurizate de comunicare: telefon, email, mesaje sms, internet, etc.;
 - d) va asigura securitatea PIN-codului și anume: memorarea și păstrarea în secret a PIN-codului, utilizarea acestuia astfel încât să nu poată fi văzut/identificat de către alte persoane; este interzisă înscrierea PIN-codului nemijlocit pe Cardul de plată sau purtarea/păstrarea în același loc a Cardului de plată și a PIN-codului;
 - e) se va asigura că în timpul efectuării tranzacțiilor cu Cardul de plată acesta rămâne sub stricta supraveghere, iar PIN-codul tastat nu este vizibil altor persoane;
 - f) nu va dezvălui sub niciun motiv PIN-codul unei alte persoane (inclusiv angajaților Băncii) și nu va fi lăsat la îndemâna altor persoane;
 - g) nu va împrumuta Cardul de plată unei persoane terțe.
 - h) va asigura siguranța elementelor personalizate ale Cardului de plată, în caz contrar, va suporta pierderile legate de orice tranzacție neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea Cardului de plată);
 - i) va suporta toate pierderile aferente tranzacției neautorizate dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform prevederilor contractuale;
 - j) va informa imediat Banca (telefon: 022 301156, email: cards@eximbank.com) în cazul găsirii Cardului de plată, după notificarea anterioară de pierdere/furt;
 - k) va sesiza Banca (telefon: 022 301156, email: cards@eximbank.com), imediat ce va constata în extrasele de cont careva tranzacții neautorizate;



- l) va sesiza Banca (telefon: 022 301156, email: cards@eximbank.com), imediat ce va depista un Card de plată emis neautorizat pe numele său;
 - m) nu va răspunde la mesaje suspecte prin care i se solicită informații personale, cum ar fi numărul de card, PIN-ul cardului, codul CVV2/CVC2, etc.;
 - n) va solicita efectuarea operațiunilor la Comerciant/ghișeuul băncii numai în prezența personală;
 - o) va păstra cecurile/chitanțele aferente operațiunilor cu Cardul de plată, cât și alte documente aferente acelor operațiuni în vederea verificării extrasului de cont;
 - p) va verifica soldul Contului de plăți în cazul unei operațiuni eșuate.
- 3.5.2. Deținătorul de card are acces permanent la Serviciul Clientelă non-stop (număr telefon 022 210202 sau 022 210303), pe baza cuvântului-parolă pentru obținerea de informații referitoare la Cardul de plată/Contul de plăți.
- 3.5.3. Deținătorul de card va înștiința imediat Banca sau Serviciul Clientelă non-stop (022 210202, 022 210303), despre blocarea Cardului de plată, în cazul apariției unor situații de urgență, cum ar fi:
- a) pierderea sau furtul Cardului de plată;
 - b) compromiterea PIN-codului sau a codului CVV2/CVC2;
 - c) recepționarea unei notificări SMS sau depistarea în extrasul de cont a unei operațiuni efectuate fără autorizarea Deținătorului de card;
 - d) observarea unor elemente care creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii instrumentului de plată electronică sau cunoașterea codului PIN/cuvântului-parolă de către persoane neautorizate.
 - e) alte situații de urgență.
- 3.5.4. La producerea unuia din incidentele indicate în punctul 3.5.3. Cap. II, Cardul de plată va fi reemis în mod obligatoriu, în condițiile prevăzute în Tarifele Băncii în vigoare.
- 3.5.5. În cazul în care Deținătorul de card nu a asigurat siguranța elementelor personalizate ale Cardului de plată utilizat, el va suporta pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea Cardului de plată), pînă la mărimea maximă convenită între Prestatorul emitent și Deținătorul de card, dar nu mai mult de 2500 de lei.
- 3.5.6. Deținătorul de card în calitate de plătitor suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform prevederilor legislației Republicii Moldova în vigoare. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la punctul 3.5.5. Cap. II nu se aplică.
- 3.5.7. Deținătorul de card va purta răspundere de prejudiciile cauzate Băncii în urma utilizării Cardului de plată de către o altă persoană terță și care acționează fără acordul Deținătorului de card pînă în momentul notificării Băncii.
- 3.5.8. În cazul în care Deținătorul de card a acționat intenționat în mod fraudulos, acesta va purta răspundere în toate cazurile, pentru orice prejudiciu cauzat Băncii.
- 3.5.9. Banca nu va purta răspundere de debitările făcute din Contul de plăți pînă în momentul solicitării de către Deținătorul de card de blocare a Cardului de plată, în conformitate cu prevederile prezentelor CGB.
- 3.5.10. În momentul achiziționării de bunuri și servicii, Deținătorul de card va trebui să semneze chitanțele tranzacțiilor care i se prezintă cu aceeași semnătură ca pe verso-ul Cardului de plată (doar la solicitarea comerciantului). Această semnătură reprezintă consimțământul Deținătorului de card pentru efectuarea plății.
- 3.5.11. În scopuri de securitate, operațiunile online se recomandă a fi efectuate doar pe paginile web securizate ale comercianților, care conține în URL protocolul <https://> și care oferă platformele de securitate MasterCard® SecureCode™ sau Verified by Visa™.
- 3.6. **Extrasul și soluționarea disputelor**



- 3.6.1. Banca va expedia, la adresa electronică a Deținătorului de card, un extras de cont lunar în care sunt specificate toate operațiunile efectuate cu Cardul de plată în luna precedentă, cuprinzând tranzacțiile, dobânda lunară, comisioanele și taxele plătite, în conformitate cu punctul 5.6. Cap.I.
- 3.6.2. Cazurile de contestare a tranzacțiilor efectuate cu Cardul de plată (bunul procurat/serviciul prestat nu corespunde descrierii; a fost decontată o sumă mai mare decât cea prevăzută în bonul de plată; una și aceeași tranzacție a fost procesată de mai multe ori; etc.), vor fi soluționate în conformitate cu regulile SIP.
- 3.6.3. Operațiunile efectuate cu Cardul de plată, înregistrate în extrasul de Cont, pot fi contestate de către Deținătorul de card nu mai târziu de 60 zile calendaristice din data efectuării lor.
- 3.6.4. În cazul în care Deținătorul de card identifică careva operațiuni neautorizate, astfel de cazuri trebuie imediat aduse la cunoștința Băncii, la numărul de telefon 022 301-156, pentru a primi instrucțiunile de rigoare cum de procedat în continuare.
- 3.6.5. Deținătorul de card poate solicita inițierea procedurii de contestare a sumelor tranzacțiilor neautorizate, prin depunerea unei cereri tipizate la una din subdiviziunile de rețea ale Băncii, în limitele termenului indicat în punctul 3.6.3. Cap.II și în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare.
- 3.6.6. Pe perioada soluționării contestației, Banca poate solicita de la Titularul contului documente suplimentare, acesta având obligația de a le furniza în termen de 3 zile lucrătoare din momentul în care Banca a formulat cererea.
- 3.6.7. În cazul tranzacțiilor neautorizate, Deținătorului de card și/sau Titularul contului de plăți își exprimă acordul expres ca Bancă să livreze organelor competente de stat date/documente referitoare la cazul de dispută precum și rulajul Contului de plăți.
- 3.6.8. Dacă contestația a fost soluționată favorabil Titularului contului de plăți, Banca va credita Contul de plăți cu valoarea tranzacției contestate. Suma tranzacției contestate va fi rambursată la Contul de plăți după acceptarea de către banca acceptantă a contestației și expirarea termenelor stabilite pentru fiecare etapă a procedurii de contestare. Rambursarea se efectuează în moneda contului din care a fost debitată suma operațiunii.
- 3.6.9. Banca nu poartă răspundere pentru rezultatul procedurii de contestare. În cazul dacă contestația a fost soluționată în defavoarea Deținătorului de card, comisionul de investigare și administrare a reclamației nu va fi restituit.
- 3.6.10. În cazul dacă Deținătorului de card și/sau Titularul contului de plăți au furnizat date eronate privind soluționarea disputei, aceștia vor suporta toate cheltuielile legate de administrarea disputei.
- 3.6.11. Banca nu poartă răspundere în cazul în care SIP va refuza recursul la dispută.
- 3.6.12. Cererea de închidere a Cardului de plată suplimentar poate fi depusă, atât de către Titularul contului de plăți, cât și de către Deținătorul de card. În acest caz, Contul de plăți va rămâne activ.
- 3.6.13. Închiderea Cardului de plată suplimentar poate fi efectuată doar în absența datoriilor aferente comisioanelor indicate în Tarifele Băncii în vigoare și cu respectarea condițiilor prevăzute în punctul 3.2.1. Cap. III ale prezentelor CGB.

3.7. Limite de utilizare card

- 3.7.1. În scopul prevenirii și minimizării riscurilor de fraudă, Banca își rezervă dreptul de a stabili anumite limite speciale de utilizare a Cardurilor de plată:
 - a) Pentru tranzacțiile efectuate fără prezența cardului (tranzacții online - comerț electronic; tranzacții de tip MO/TO - efectuate prin telefon sau poștă; tranzacții de tip POS Key Entry - introducerea manuală a datelor de pe card; tranzacții offline - efectuate cu utilizarea imprinterului sau prin intermediul Internet Banking-ului), valoarea maximă nu va depăși echivalentul sumei de **1,500 EUR/zi și/sau 10 tranzacții/zi**.
 - b) Pentru tranzacțiile efectuate cu citirea benzii magnetice în țările unde nu se aplică regula priorității cipului (Anexa 1), suma maximă nu va depăși echivalentul sumei de **100 EUR/zi și/sau 100 tranzacții/zi**.



- c) Pentru tranzacțiile cu citirea benzii magnetice în SUA, suma maximă nu va depăși echivalentul sumei de **50 EUR/zi** și/sau **100 tranzacții/zi**.
 - d) Retragerea numerarului în bancomatele din străinătate, suma maximă nu va depăși echivalentul sumei de **2,000 EUR/zi** și/sau **100 tranzacții/zi**.
 - e) Pentru tranzacțiile retail efectuate în străinătate, suma maximă nu va depăși echivalentul sumei de **20,000 EUR/lună** și/sau **100 tranzacții/lună**.
 - f) Retragerea numerarului în străinătate (restricție impusă de Banca Națională a Moldovei), suma maximă nu va depăși echivalentul sumei de **10,000 EUR/lună** (adițional a fost aplicată limita Băncii: maxim **100 tranzacții/lună**).
- 3.7.2. La solicitare, unele limite setate pot fi modificate prin expedierea în adresa Băncii a unui mesaj la adresa electronică cards@eximbank.com de la adresa de email indicată în cererea de emitere a Cardului de plată și/sau în Chestionar.
- 3.7.3. Banca nu poartă răspundere în cazul survenirii pentru Client a unor pierderi sau inconveniențe din cauza limitelor modificate/anulate de către Deținător, precum și a eventualelor limite impuse de alte instituții financiare.
- 3.8. Serviciul 3D SECURE**
- 3.8.1. Serviciul 3D Secure reprezintă o tehnologie de securitate - Verified by Visa și Mastercard Secure Code, dezvoltată de SIP, pentru minimizarea riscurilor de debitare neautorizată a mijloacelor bănești din Conturile de plăți.
- 3.8.2. Serviciul 3D Secure este destinat persoanelor fizice Deținători de carduri de plată, emise de Bancă.
- 3.8.3. O tranzacție este efectuată în mediul 3D Secure dacă, atât comerciantul, cât și Deținătorul de card sunt înrolați în sistemul de securitate 3D Secure.
- 3.8.4. Modul de autentificare a unei plăți în mediul 3D Secure:
- a) Deținătorul de card selectează produsul/serviciul și completează datele de pe card, solicitate pe pagina web a Comerciantului;
 - b) Comerciantul solicită parola 3D Secure de autentificare a Deținătorului de card de la Prestatorul emitent.
 - c) Prestatorul emitent expediază parola dinamică unică la telefonul mobil și/sau la adresa electronică a Deținătorului de card;
 - d) Deținătorul de card introduce parola primită pe pagina web a Comerciantului.
- 3.8.5. Expedierea parolei dinamice unice la telefonul mobil este efectuată la numerele de telefon ale operatorilor naționali de telefonie mobilă. Serviciul este activ și în roaming.
- 3.8.6. Activarea Serviciului 3D Secure se efectuează automat, în procesul de emitere a Cardurilor de plată. Parola dinamică va fi expediată la numărul de telefon indicat în cererea de emitere a cardului. Serviciul 3D Secure este activat, indiferent dacă numărul de telefon a fost sau nu indicat în cererea de emitere a cardului. În cazul când numărul de telefon nu a fost indicat în cererea de emitere a cardului atunci parola dinamică unică nu este expediată. Astfel, Clientul urmează să solicite modificarea datelor aferente canalului de comunicare.
- 3.8.7. Activarea și utilizarea Serviciului 3D Secure sunt gratuite pentru toți Deținătorii de card.
- 3.8.8. Modificarea datelor pentru Serviciul 3D Secure (numărul de telefon mobil și/sau adresa de email la care se expediază parola dinamică unică) se efectuează în baza:
- a) cererii completată la subdiviziunea de rețea a Băncii de către Deținătorul de card sau Titularul contului de plăți;
 - b) mesajului expediat de către Deținătorul de card sau Titularul contului de plăți de la poșta electronică indicată în cererea de emitere a cardului sau chestionar;
 - c) mesajului expediat de către Deținătorul de card sau Titularul contului de plăți de la o poștă electronică cu menționarea cuvântului-parolă indicat în cererea de emitere a cardului.
- 3.8.9. Modificarea datelor pentru Serviciul 3D Secure sunt gratuite pentru toți Deținătorii de card.

3.8.10. Inactivarea Serviciului 3D Secure se efectuează automat și doar în procesul de anulare a Cardurilor de plată.

3.9. **Serviciul Eximbank SMS INFO**

- 3.9.1. Serviciul EXIMBANK SMS Info reprezintă un sistem de expediere la numărul de telefon mobil al Clientului, în regim online (în decurs de câteva minute din momentul efectuării operațiunii), a mesajelor de tip SMS privind efectuarea operațiunilor cu Cardul de plată, cum ar fi: achitarea bunurilor/serviciilor la comercianți; extragerea numerarului (la bancomate, la ghișeele Băncii); alimentarea contului de plăți; interogarea soldului contului de plăți (la bancomate, la ghișeele Băncii); solicitarea extrasului contului de plăți (la bancomate) și alte operațiuni.
- 3.9.2. Serviciul EXIMBANK SMS Info este destinat persoanelor fizice, Deținători de carduri de plată, emise de Bancă.
- 3.9.3. Expedierea mesajelor este efectuată la numerele de telefon ale operatorilor naționali de telefonie mobilă. Serviciul este activ și în roaming.
- 3.9.4. Prin intermediul Serviciului EXIMBANK SMS Info, Banca expediază, de asemenea, în adresa Clientilor diverse notificări sau informații privind lansarea de produse bancare noi, modificări/ajustări a produselor bancare existente, etc.
- 3.9.5. Serviciul EXIMBANK SMS Info este prestat contra unui comision lunar, în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare. Comisionul se percepe automat din Contul de plăți. Prin urmare, Clientul trebuie să se asigure că are mijloace suficiente în Conturi pentru achitarea comisionului.
- 3.9.6. Comisionul de prestare a Serviciului EXIMBANK SMS Info se percepe integral, în avans și pentru fiecare card activat în parte, indiferent de faptul dacă Cardul de plată a fost sau nu utilizat în perioada respectivă. Comisionul urmează a fi achitat lunar luând ca reper ziua activării serviciului.
- 3.9.7. Banca este în drept să suspende prestarea Serviciului EXIMBANK SMS Info, fără notificarea în prealabil a Clientului, în cazul în care acesta înregistrează restanțe la achitarea comisionului de prestare a serviciului și/sau a altor plăți, pe o perioadă mai mare de 2 luni. Acesta poate fi achitat prin alimentarea Contului de plăți cu suma comisioanelor restante. Pentru o activare ulterioară a serviciului, Clientul trebuie să completeze repetat cererea de activare a serviciului.
- 3.9.8. Serviciul EXIMBANK SMS Info poate fi activat pentru unul sau mai multe Carduri de plată, atașate la Conturi de plăți ale Clientului, indiferent de valuta Contului sau tipul Cardului de plată.
- 3.9.9. Activarea/modificarea și inactivarea Serviciului EXIMBANK SMS Info este gratuită și se efectuează la orice subdiviziune de rețea a Băncii.
- 3.9.10. Prin cererea de activare a Serviciului EXIMBANK SMS Info depusă, Clientul mandatează Banca, iar Banca se obligă să transmită mesaje SMS privind efectuarea operațiunilor cu Cardul de plată, indicate în prezentele CGB, fără a fi necesare instrucțiuni suplimentare din partea Clientului;
- 3.9.11. Banca nu își asumă răspunderea pentru eventualele erori care pot apărea la transmiterea mesajelor SMS, cu excepția cazurilor când aceste erori au apărut din vina Băncii;
- 3.9.12. Banca nu este responsabilă de expedierea cu întârziere a mesajelor SMS, cu excepția cazurilor când întârzierea a avut loc din vina Băncii.
- 3.9.13. Clientul are obligația să notifice Banca despre orice modificare a datelor personale de identificare sau a altor date din cererea de activare a Serviciului EXIMBANK SMS Info. Modificarea datelor din cererea de activare a Serviciului EXIMBANK SMS Info se face în baza unei Cereri de modificare a datelor, care urmează a fi depusă la Bancă imediat aceste modificări au avut loc. Neîndeplinirea acestei obligațiuni de către Client, scutește Banca de orice răspundere pentru nerecepționarea de către Client a mesajelor SMS, expediate de Bancă.
- 3.9.14. Clientul poartă răspundere de corectitudinea datelor furnizate Băncii (numele și prenumele, numărul Cardului de plată, numărul de telefon mobil la care urmează a fi transmise mesajele SMS).
- 3.9.15. Clientul are obligația să asigure mijloace suficiente în Contul de plăți pentru achitarea comisionului lunar de utilizare a Serviciului EXIMBANK SMS Info. În cazurile apariției overdraftelor

nesanționate urmare a debitării automate a comisionului, Clientul este obligat să achite datoria creată și dobânda aferentă în conformitate cu prevederile prezentelor CGB.

3.10. **Responsabilități specifice**

Responsabilitățile Deținătorului de card:

- 3.10.1. Deținătorul este responsabil pentru toate operațiunile efectuate cu cardul în conformitate cu prevederile prezentelor CGB, legislația în vigoare a Republicii Moldova și Regulile MasterCard International și VISA International.
- 3.10.2. Deținătorul poartă răspundere pentru toate operațiunile cu cardul efectuate de către alte persoane, cărora li s-a transmis sau au avut acces la card și/sau elementele de securitate personalizate ale acestuia (numărul sau PIN-codul Cardului, codul CVC/CVV), inclusiv în cazurile în care drept bază pentru efectuarea operațiunilor cu cardul au servit cecurile nesemnate de către Deținătorul (automat bancar, comenzi prin poștă sau telefon, tranzacții prin internet, rezervări hotel etc).
- 3.10.3. Deținătorul de card Principal poartă răspundere pentru acțiunile și încălcările comise de către Deținătorul de card suplimentar.
- 3.10.4. Deținătorul poartă răspundere pentru prejudiciile cauzate Băncii în urma utilizării cardului de o persoană ce nu este Deținător de card și care acționează fără acordul și/sau fără cunoștința Deținătorului până în momentul notificării Băncii, în ordinea prevăzută de prezentele CGB despre pierderea, furtul cardului sau divulgarea elementelor de securitate personalizate a acestuia. În cazul în care a acționat în mod fraudulos, Deținătorul de card poartă răspundere în toate cazurile, pentru orice prejudiciu cauzat Băncii.

Responsabilitățile Băncii:

- 3.10.5. Banca poartă răspundere pentru divulgarea informațiilor confidențiale privind operațiunile cu cardul.
- 3.10.6. Banca nu poartă răspundere pentru debitările făcute din contul de plăți până în momentul anunțării de către Deținătorul despre pierderea sau furtul cardului conform prevederilor prezentelor CGB.
- 3.10.7. Banca nu controlează legalitatea, realitatea și oportunitatea operațiunii de plată în legătură cu care prestează serviciul de plată.
- 3.10.8. Banca nu poartă răspundere pentru refuzul unor anumite instituții bancare sau unități comerciale din țară sau din străinătate să primească cardul ca mijloc de plată.
- 3.10.9. Banca nu poartă răspundere pentru inconveniențele sau eventualele prejudicii cauzate Deținătorului în cazul în care legislația statului străin stabilește vreo restricție cu privire la reglementarea valutară sau la tranzacțiile efectuate prin intermediul cardului. Dacă modificările aduse cursului valutar sunt în avantajul Deținătorului de card, acestea pot fi aplicate fără notificare.

4. CREDITE

- 4.1. Banca poate acorda credite pe termen scurt, mediu și lung, Clientului în condițiile prevăzute de normele interne ale Băncii.
- 4.2. Creditele pentru Clienți persoane fizice pot fi de consum și imobiliare/ ipotecare.
- 4.3. În acest sens, Banca deschide Clientului conturi de credit separate pentru fiecare categorie de credit, pe bază de contracte cu termeni și condiții specifice.
- 4.4. Acordarea creditelor/descoperitului de cont (overdraft) se realizează pe baza unei analize de bonitate a Clientului.
- 4.5. Clientul se obligă să utilizeze creditele acordate de Bancă numai pentru destinațiile stabilite prin contractele de credit încheiate cu aceasta.
- 4.6. Creditele se garantează conform normelor Băncii. Banca poate solicita suplimentarea/ înlocuirea unei garanții. Costurile legate de constituirea, administrarea și executarea garanțiilor sunt suportate de către Client.



- 4.7. Rambursarea creditelor acordate se face conform contractelor de credit și a graficelor de plăți sau în conformitate cu condițiile specifice pentru descoperitul de cont.
- 4.8. Pentru creditele nerambursate la scadențele stabilite, Banca are dreptul sa perceapă Clientului dobânzi penalizatoare și să procedeze la executarea silită a garanției în condițiile stabilite în contractul de credit.
- 4.9. În toate situațiile descrise mai sus, Clientului îi sunt aplicabile prevederile CGB, completate cu cele ale contractelor specifice.

5. SERVICIUL INTERNET BANKING

5.1. Generalități

- 5.1.1. Sistemul de Deservire Bancară la Distanță “EXIMBANK- Online” (Sistemul “EXIMBANK- Online”) – reprezintă o soluție informatică, pusă la dispoziție de către Bancă clienților săi, ce permite deținătorului să aibă acces la distanță la mijloacele aflate în contul său bancar, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul deținătorului prin intermediul unei metode de autentificare electronică și a unui mijloc de comunicație în baza tehnologiei BankFlex™.
- 5.1.2. EXIMBANK-Online poate fi utilizat de Client din momentul semnării cererii de aderare serviciu, cu condiția deținerii de către acesta a unor mijloace de comunicație suficiente pentru accesarea serviciului și deschiderii cel puțin a unui cont la Bancă. Serviciul EXIMBANK-Online este disponibil 24/24.
- 5.1.3. Modul de utilizare a serviciului EXIMBANK-Online și de executare a operațiunilor bancare prin intermediul acestuia este descris în Ghidul de utilizare, care este făcut public prin afișarea pe pagina electronică a Băncii www.eximbank.com.
- 5.1.4. Clientul este obligat să facă cunoștință cu Ghidul de utilizare, până la aplicarea serviciului EXIMBANK-Online.
- 5.1.5. Clientul este în drept să utilizeze serviciul EXIMBANK-Online de pe orice stație de lucru ce corespunde cerințelor tehnice menționate în Ghidul de utilizare, fără necesitatea preinstalării unor programe adiționale.
- 5.1.6. Clientul va asigura respectarea cu strictețe a măsurilor puse la dispoziție de Bancă privind identificarea deținătorului și asigurării confidențialității, autenticității, integrității tranzacțiilor electronice transmise/primate prin intermediul serviciului EXIMBANK-Online.
- 5.1.7. Corectitudinea datelor utilizate pentru efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul EXIMBANK-Online cad în responsabilitatea Clientului. Banca nu poartă răspundere pentru ordinele sau indicațiile eronate sau incorecte ale Clientului.
- 5.1.8. Banca va executa ordinele și indicațiile Clientului în condițiile în care:
 - a) mijloacele bănești înregistrate la conturile bancare ale Clientului sunt suficiente pentru executarea tranzacțiilor, precum și pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate;
 - b) tranzacțiile sunt efectuate în strictă conformitate cu prevederile Ghidului de utilizare, iar după caz și cu respectarea actelor normative în vigoare;
 - c) operațiunile la conturile bancare al Clientului nu sunt suspendate și/sau mijloacele bănești nu sunt sechestrate în temeiul documentelor executorii emise de organele de abilitate;
 - d) sunt respectați termenii limită de procesare a operațiunilor afișate pe pagina electronică a Băncii și panourile informative în cadrul sucursalelor Băncii. Ordinele de plată, inițiate de clienți în zilele de odihnă și zilele de sărbătoare, prevăzute de legislație, vor fi executate de către Bancă în ziua lucrătoare următoare.
- 5.1.9. Banca va suspenda efectuarea operațiunilor solicitate de Client în cazul în care:



- a) mijloacele bănești înregistrate la conturile bancare ale Beneficiarului nu sunt suficiente pentru executarea tranzacțiilor, precum și pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate, și/sau
- b) tranzacțiile efectuate încalcă prevederile Ghidului de utilizare sau actelor normative în vigoare, și/sau
- c) operațiunile la conturile bancare al Clientului sunt suspendate și/sau mijloacele bănești sunt sechestrate în temeiul documentelor executorii emise de organele de abilitate,

5.1.10. Banca va furniza Clientului la cererea expresă a acestuia informații referitoare la tranzacțiile efectuate prin intermediul serviciului EXIMBANK-Online.

5.2. Costul serviciilor prestate

- 5.2.1. Pentru administrarea serviciului, Clientul va achita un comision lunar și/sau un comision anual în mărimea stabilită în Tarifele Băncii. Comisionul pentru administrarea serviciului pentru prima lună și/sau primul an de utilizare va fi achitat de Client în prima zi a perioadei de calcul (luna/anul).
- 5.2.2. Pentru fiecare operațiune efectuată prin intermediul serviciului EXIMBANK-Online, Banca va percepe de la Client un comision în conformitate cu Tarifele Băncii, în vigoare la data efectuării operațiunii.
- 5.2.3. În cazul insuficienței mijloacelor bănești la contul Clientului, necesare pentru achitarea comisioanelor pentru utilizarea serviciului, Banca va suspenda executarea operațiunilor și/sau a Serviciului. Banca va repune în utilizare serviciul, doar după înlăturarea tuturor motivelor care au dus la suspendarea accesului.
- 5.2.4. Banca este în drept să înceteze relația contractuală cu Clientul, în cazul în care Clientul nu achită comisionul de administrare lunar și/sau anual cel puțin 3 luni.
- 5.2.5. Întru asigurarea executării obligațiilor rezultate din prezentele CGB, Clientul grevează cu gaj în favoarea Băncii mijloacelor bănești aflate și care vor intra în conturile bancare ale Clientului. Gajul constituit, acordă Băncii controlul asupra conturilor Bancare ale Clientului și asupra mijloacelor bănești înregistrate la acestea și se extinde în limita oricăror plăți prevăzute de prezentele CGB și Tarifele în vigoare ale Băncii.

5.3. Accesarea serviciului EXIMBANK-Online

- 5.3.1. Conectarea, autentificarea și autorizarea operațiunilor bancare în EXIMBANK-Online va fi efectuată prin aplicarea de către Client a următoarelor metode:
 - a) Standard (cod utilizator și parolă);
 - b) OTP (cod utilizator, parolă și parolă de unică folosință);
 - c) Semnătură electronică;
- 5.3.2. Operațiunile autorizate în EXIMBANK-Online prin una din metodele menționate în punctul 5.3.1, Cap. II se vor considera de către Bancă valide și vor fi executate.
- 5.3.3. Pentru a preveni utilizarea neautorizată a serviciului, Clientul va păstra confidențialitatea elementelor de securitate, precum și a informațiilor și instrucțiunilor primite în acest sens de la Banca și se va conforma întocmai prevederilor prezentelor CGB și Ghidului de utilizare.
- 5.3.4. În cazul autentificării și autorizării tranzacțiilor prin metodele standard și OTP, Clientul este obligat să modifice parola inițială primită de la Bancă, iar ulterior să o modifice periodic, dar nu mai rar decât o dată în lună, pentru asigurarea unor condiții de maximă securitate a serviciului.
- 5.3.5. Modul de schimbare a parolei este desfășurat în Ghidul utilizatorului.
- 5.3.6. Banca poate impune, temporar sau permanent, limite de efectuare a operațiunilor bancare prin intermediul serviciului în dependență de metodele de autentificare aplicată. Limitele de efectuare a operațiunilor sunt descrise în Ghidul de utilizare.
- 5.3.7. Banca este în drept să suspende orice operațiune ordonată, dacă aceasta nu a fost autorizată în mod corespunzător, fără însă a iniția o acțiune de verificare în acest sens. În astfel de cazuri, Banca nu va fi obligată la plata de despăgubiri pentru pierderi sau daune provocate de neefectuarea sau întârzierea efectuării plăților.



- 5.3.8. Clientul va informa Banca în următoarele situații:
- a) pierderea sau furtul codului de utilizator și/sau parolei de acces;
 - b) parolele de unică folosință sunt incorecte.
 - c) înregistrarea unor tranzacții neinițiate de Client;
 - d) orice eroare apărută în urma gestionării contului de către Bancă;
 - e) elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii numelui de utilizator și a parolei de către persoane neautorizate;
 - f) disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică.
- 5.3.9. În cazurile prevăzute la punctul 5.3.8. Cap II. Clientul este obligat să notifice în orele programului de lucru al Băncii, Suportul tehnic/operațional al Băncii, la numerele de telefon, indicate pe pagina electronică a Băncii www.eximbank.com, în caz contrar Banca va fi exonerată de orice răspundere ce ar reieși din utilizarea nesancționată a serviciului.
- 5.3.10. În cazul notificării Băncii de către Client privind situațiile prevăzute mai sus, Banca va suspenda orice operațiune efectuată prin intermediul Serviciului sub numele de utilizator și parola Clientului.
- 5.3.11. Banca este în drept să suspende utilizarea serviciului, sau executarea operațiunilor bancare în condițiile prevăzute la punctul 5.2.3. și 5.3.7. Cap. II din prezentele CGB și să modifice în mod unialteral condițiile de utilizare din Ghidul de utilizare cu o preavizare cu cel puțin 2 luni înainte prin publicarea unui anunț pe pagina electronică a Băncii precum și prin afișarea unor comunicate la sediile sucursalelor Băncii, iar în cazurile de aplicare a unor măsuri de securitate a serviciului, cu aplicarea imediată, însă cu notificarea ulterioară.
- 5.3.12. Banca este obligată să informeze Clientul în prealabil despre orice sistări temporare a utilizării serviciului ca rezultat al intervențiilor privind actualizarea, îmbunătățirea sau reparația serviciului; să asigure securitatea operațiunilor efectuate prin intermediul serviciului; să asigure confidențialitatea și integritatea datelor în cadrul procesului de utilizare a serviciului.
- 5.3.13. Clientul este în drept să efectueze orice operațiuni bancare, ținând cont de actele normative în vigoare; să primească de la Bancă, la cerere, documentul de plata cu semnătura persoanei responsabile și ștampila Băncii ce confirmă tranzacția efectuată prin intermediul serviciului.
- 5.3.14. Clientul este obligat să utilizeze Serviciul în strictă conformitate cu prevederile prezentelor CGB și Ghidul de utilizare; să asigure pe cont propriu mijloace de comunicare suficiente pentru utilizarea serviciului EXIMBANK-Online; să ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței elementelor de autentificare și autorizare electronică; să comunice Băncii în scris orice modificare a datelor cu privire la identitatea sa, iar Banca va efectua modificările în sistem; să comunice Băncii despre situațiile prevăzute de punctul 5.3.8. Cap. II. Banca nu își va asuma riscurile care pot apărea ca urmare a nerespectării de către Client a acestei obligații.
- 5.3.15. Clientul se obligă să nu divulge terțelor persoane orice informații confidențiale legate de serviciul EXIMBANK-Online, sistemul de acces la acest serviciu, parole sau orice alte elemente de autentificare/autorizare.
- 5.4. **Responsabilități specifice**
- 5.4.1. Banca este responsabilă pentru executarea integrală și la timp a ordinelor Clientului, în cazul în care acestea corespund prevederilor prezentelor CGB și Ghidului de utilizare.
- 5.4.2. Banca nu poartă răspunderea pentru consecințele survenite în legătură cu informațiile eronate transmise Băncii de către Client prin intermediul serviciului EXIMBANK-Online și nici pentru verificarea corectitudinii sau caracterului complet al unor astfel de informații.
- 5.4.3. Banca nu poartă răspunderea pentru nici o pierdere și pentru nici un prejudiciu suferit de Client, generate de următoarele cauze:
- a) Clientul nu are posibilitatea să utilizeze serviciul din cauza întreruperii sau defectiunii ori întâzierilor intervenite în serviciile de comunicație ale acestuia;
 - b) schimbul de informații dintre Bancă și Client sunt incorecte, incomplete sau întârziate, ca rezultat al unei situații prevăzute la paragraful anterior;



- c) imposibilitatea utilizării serviciului în perioadele de mentenanță (revizie tehnică), care vor fi anunțate în prealabil de către Bancă.
- 5.4.4. Clientul poartă răspundere totală pentru confidențialitatea datelor de identificare și autentificare în serviciul EXIMBANK-Online precum și a celor de autorizare a operațiunilor.
- 5.4.5. Clientul poartă răspundere deplină pentru operațiunile efectuate de terțe persoane prin intermediul serviciului sub numele de utilizator al Clientului ca rezultat al atitudinii neglijente a acestuia față elementele de autentificare și securitate.
- 5.4.6. Clientul declară că nu este implicat și nu va utiliza posibilitățile serviciului în scopuri interzise de lege.

6. DOBÂNZI ȘI COMISIOANE AFERENTE OPERAȚIUNILOR BANCARE. GENERALITĂȚI

- 6.1. Nivelul taxelor și comisioanelor practicate de Bancă pentru serviciile prestate sunt stabilite de conducerea Băncii și sunt cuprinse în Tarifele de Bază - ce reprezintă anexă a prezentelor CGB, acestea fiind puse la dispoziția Clientului la toate sediile Băncii și pe pagina sa web oficială www.eximbank.com.
- 6.2. Banca își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral cuantumul comisioanelor stabilite în Tarifele Băncii în funcție de costurile specifice produsului bancar oferit precum și de evoluția acestuia pe piață.
- 6.3. Clientul recunoaște dreptul Băncii de a modifica/completa dobânzile/comisioanele/taxele pentru serviciile prestate în condițiile precizate la articolele anterioare.
- 6.4. Banca va percepe comisioane diferite față de cele din listă pentru servicii specifice în cazul în care printr-o convenție individuală încheiată cu Clientul s-a agreat aplicarea altor comisioane decât cele standard. Comisioanele specifice, agreate cu clienții, intră în vigoare și se aplică numai după acceptarea în scris a acestora.
- 6.5. În cazul în care Banca va modifica cuantumul comisioanelor aferente utilizării serviciului, aceasta Va înștiința Clientul cu cel puțin 2 luni înainte de intrarea lor în vigoare, prin publicarea unui anunț pe pagina electronică a Băncii precum și prin afișarea unor comunicate la sediile sucursalelor Băncii.
- 6.6. Banca își rezerva dreptul să aplice comisioane pentru:
 - a) notificarea Clientului privind motivele refuzului executării ordinului de plata;
 - b) revocarea ordinului de plata de către Client;
 - c) operațiunea de recuperare a fondurilor Clientului în conformitate cu art. 69 din Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plata și moneda electronica.
- 6.7. În temeiul prezentelor CGB, Clientul autorizează expres Banca să debiteze conturile sale automat și fără preaviz cu toate sumele necesare pentru acoperirea:
 - a) cheltuielilor de executare,
 - b) comisioane restante;
 - c) dobânzi restante;
 - d) principal restant;
 - e) comisioane curente;
 - f) dobândă curentă;
 - g) principal curent, ce se vor reține cu prioritate din conturile de disponibil (în lei și/sau valută) ale Clientului, astfel cum au fost stabilite acestea prin contracte semnate între părți.
 - h) alte costuri suportate de Bancă în legătură cu prezentele CGB;
- 6.8. Cursul valutar, care urmează a fi aplicat de către Bancă este cel aprobat și publicat de Bancă pentru tipul dat de tranzacție la ziua efectuării tranzacției.
- 6.9. Modificarea ratei de schimb valutar este adusa la cunoștința Clientului, prin afișarea acesteia atât pe panoul informativ în sediul Băncii, cât și pe pagina web a Băncii www.eximbank.com



- 6.10. Banca va bonifica dobândă aferentă tipului de cont deținut de Client. Dobânda se va calcula la soldul contului la sfârșitul fiecărei zile și se va vira în contul curent al Clientului începând cu prima zi lucrătoare a lunii următoare.
- 6.11. Calculul dobânzii se efectuează reieșind din soldul debitor sau soldul creditor (după caz), numărul zilelor și rata dobânzii. La calcul dobânzii se va utiliza următoarea formulă:

$$D = \frac{Sd/Sc * Rd * n}{N},$$

- Unde : D– suma dobânzii;
Sd/Sc – soldul debitor/creditor;
Rd – rata anuală a dobânzii;
n – numărul zilelor;
N - numărul efectiv de zile ale anului (365/366 zile).

- 6.12. Exceptând situațiile în care acorduri separate prevăd altfel, la calcul dobânzilor și comisioanelor se va lua în considerare ca și bază un an de 365/366 de zile.
- 6.13. Banca poate plăti Clientului dobânda aferentă fondurilor disponibile în contul/ conturile sale, conform ratelor de dobândă valide și în funcție de tipul de cont deținut de Client. Clientul are posibilitatea de a se informa cu privire la nivelul ratei dobânzii cu care se bonifică sumele existente în contul/conturile sale, la sediile unităților teritoriale ale Băncii, apelând serviciul Call Center la Tel +373 22 301 102 sau consultând site-ul oficial al Băncii.
- 6.14. Banca poate modifica nivelul ratelor de dobândă (cu avizarea prealabilă a Clientului, cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de intrarea lor în vigoare) în orice moment, în funcție de mișcările pieței, de politica sa comercială și/sau de condițiile specifice ale tranzacțiilor.
- 6.15. În situația în care Clientul depășește disponibilitățile proprii existente în conturile sale prin operațiunile efectuate, intrând astfel în overdraft neautorizat, Banca are dreptul de a percepe dobândă, începând cu data înregistrării overdraftului neautorizat.
- 6.16. Rata dobânzii aferentă overdraftului neautorizat este dobândă fixă și este prevăzută în Tarifele Băncii. Clientul consimte astfel ca sumele datorate ca urmare a descoperitului de cont neautorizat să fie considerate drept credit acordat de Bancă. Neplata sumelor datorate Băncii atrage după sine și informarea Biroului de Credit cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Dobânda datorată se calculează zilnic la valoarea overdraftului neautorizat și se încasează direct, fără nicio înștiințare a Clientului sau altă formalitate, Clientul consimțind la aceasta.
- 6.17. Clientul împuternicește Banca în mod expres și irevocabil să rețină comisioanele bancare de sine stătător prin documente bancare interne, prin debitarea, la data prestării serviciilor sau după caz, în ultima zi lucrătoare a lunii a conturilor curente ale Clientului, deschise la Bancă. În cazul insuficienței fondurilor în conturi în valuta plății, Clientul împuternicește și transmite dreptul Băncii de a încasa echivalentul acestora de pe conturile curente în altă valută, efectuând convertirea valutei în valuta necesară la cursul comercial al Băncii la data tranzacției. În cazul în care data de plata este o zi nelucrătoare sau o zi de odihnă, conform legislației în vigoare a RM, contul se va debita în următoarea zi lucrătoare.
- 6.18. Datoria restantă și dobânzile aferente calculate vor fi achitate automat, la alimentarea Contului.
- 6.19. Pentru operațiunile de transfer efectuate din/în conturile de lei și/sau valută, la ordinul Clientului sau pentru acesta, Clientul este de acord să plătească Băncii comisioanele și taxele aferente acestor servicii bancare prestate, inclusiv comisioanele de transfer percepute de terțe părți implicate în circuitul de decontare a fondurilor. Prin urmare, Banca percepe automat din contul curent al Clientului comisioanele/taxele pentru operațiunile efectuate –dacă nu s-a prevăzut altfel în contracte/convenții specifice încheiate cu Clientul.
- 6.20. Pentru platile valutare procesate de Banca Beneficiarului plății, dar care din diferite motive au necesitat modificări, este posibil ca aceasta să rețină un comision suplimentar. Pentru plățile valutare care necesită modificări sau care sunt returnate de către banca intermediară/beneficiară



este posibil ca băncile implicate să solicite/retină un comision suplimentar. În aceste cazuri, comisionul perceput de banca/băncile intermediare și/sau Banca beneficiară se comunică clienților și se rețin ulterior efectuării plății, pe măsură ce sunt primite de la băncile implicate. În cazul returnării de către Banca corespondentă/beneficiară a sumelor aferente plăților eronate care nu au putut fi procesate, aceste sume se încasează în contul Clientului, diminuate cu comisioanele percepute de către băncile corespondente implicate.

CAPITOLUL III

DURATA ȘI MODALITATEA DE ÎNCETARE A RELAȚIILOR DE AFACERI

1. DURATA RELĂȚIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ

- 1.1. Relația de afaceri dintre Client și Bancă, se încheie pe durată nedeterminată sau pe durata produsului pentru care a fost solicitat.
- 1.2. Prezentele CGB intră în vigoare de la data contractării de către Client a primului produs și/sau serviciu, inclusiv de la data confirmării de către Client conform punctului 1.4. și vor fi valabile pe toată perioada în care Clientul beneficiază/ utilizează produsele sau serviciile puse la dispoziția sa de către Bancă, până la data încetării efectelor ultimului produs și/sau serviciu acordat de Bancă Clientului.
- 1.3. Clauzele aferente produselor menționate în prezentele CGB se vor aplica în relația contractuală dintre Client și Bancă doar în condițiile în care Clientul a solicitat expres produsele respective la dată semnării cererilor/documentelor/contractelor specifice sau ulterior a constituit produsele în cauză prin intermediul serviciului Internet Banking.

2. ÎNCETAREA RELĂȚIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ

- 2.1. Banca și Clientul vor putea solicita încetarea relațiilor de afaceri în orice moment, fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii.
- 2.2. Relația de afacere dintre Client și Bancă va înceta după cum urmează:
 - a. la inițiativa Băncii cu un preaviz de cel puțin 60 zile înainte;
 - b. la inițiativa Clientului, pentru serviciul Internet Banking, cu un preaviz de cel puțin 30 zile calendaristice înainte;
 - c. la inițiativa Clientului pentru conturile deschise în numele său, cu un preaviz de cel puțin 14 zile înainte;
 - d. în alte cazuri prevăzute de legislația națională și/sau, contractele cu perioadă determinată încheiate între Client și Bancă.
- 2.3. Relația de afaceri va înceta la inițiativa Băncii în termenii indicați la pct. 2.2 al prezentului Capitol, dacă:
 - a. Clientul a utilizat contul de plăți în scopuri ilegale;
 - b. Clientul a furnizat informații incorecte pentru a obține contul de plăți, în cazul în care furnizarea informațiilor corecte nu ar fi permis obținerea unui astfel de drept;
 - c. în cazul în care Banca nu poate asigura:
 - respectarea cerințelor de cunoaștere a Clienților și beneficiarilor efectivi,
 - înțelegerii scopului naturii relației de afaceri, tranzacțiilor acestora,
 - actualizării informației despre Clienți și beneficiari efectivi, ca rezultat al refuzului Clientului de a actualiza informația, sau în cazul neprezentării documentelor solicitate de Bancă la expirarea a 30 zile de la data solicitării.
 - d. Clientul a furnizat Băncii informații false/intenționat eronatenu a depus documentele sau informațiile solicitate de Bancă sau dacă Banca are informații sau există suspiciuni privind

implicarea Clientului/Beneficiarului efectiv/Persoanei Impiternicite în activități infracționale, crimă organizată, corupție, finanțare a terorismului sau proliferare a armelor de distrugere în masă, precum și implicarea în alte infracțiuni predicat.

e. în cazul identificării unor altor elemente precum activitatea pasibilă a fi supusă pedepsei penale (ex. pentru delapidări de fonduri, fraude externe, inclusiv fiscale, etc) și/sau refuz de cooperare/activitate netransparentă, comportament inadecvat;

f. Clientul este cercetat în cadrul unor urmăriri penale de CNA, SIS, SPCSB, organele procuraturii și/sau alte organe abilitate prin lege și mijloacele bănești au fost sechestrate/sistate;

g. Clientul va întreprinde tentative de a folosi produsele/serviciile oferite de Bancă într-un mod care ar duce la o încălcare a oricăror sancțiuni¹, sau va obține fonduri de la o persoană sancționată²;

h. Clientul a decedat;

- 2.4. În toate situațiile de încetare a relațiilor de afaceri la inițiativa Băncii, Banca va închide conturile curente și orice alt produs/serviciu deținute de Client, cu precizarea că prezentele CGB produc efecte juridice până la rambursarea integrală a tuturor obligațiilor de plată ale Clientului către Bancă, inclusiv depunerea Cardului sau a oricăror alte cereri la Bancă, indiferent de modalitatea în care se efectuează plata (plata din propria inițiativă, recuperare pe cale amiabilă, executare silită etc.). În cazul încetării relației de afaceri la inițiativa Băncii, toate soldurile de pe conturile Clientului vor fi plasate în conturi interne ale Băncii în așteptarea indicațiilor Clientului, fără ca acestea să fie bonificate cu vreo dobândă din momentul închiderii Contului.

3. ÎNCHIDEREA CONTURILOR

3.1. Generalități

- 3.1.1. Clientul poate solicita închiderea conturilor, printr-o cerere semnată și prezentată Băncii. Închiderea conturilor va fi efectuată numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii.
- 3.1.2. Nu pot fi închise conturile, la care, în corespundere cu legislația în vigoare, sînt suspendate operațiunile sau sechestrate mijloacele bănești.
- 3.1.3. Până la închiderea contului, Clientul are obligația de a reglementa situația produselor și serviciilor atașate contului respectiv.
- 3.1.4. Banca va închide contul curent al Clientului în următoarele cazuri:
- a) la cererea Clientului;
 - b) în baza hotărârii definitive a instanței de judecată;
 - c) la neefectuarea de către Client a operațiunilor în contul curent mai mult de 12 luni (închidere convențională) consecutiv, aplicând comisioanele în vigoare la acel moment;
 - d) utilizarea la deschiderea contului curent și/sau în continuare a documentelor care ulterior au fost determinate ca fiind neautentice;
 - e) efectuarea de către Client a tranzacțiilor ce nu sunt permise de legislație;
 - f) refuzul în furnizarea de informații și documente necesare îndeplinirii de către Bancă a obligațiilor ce țin de prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
 - g) refuzul în furnizarea de informații și documente necesare conformării cerințelor FATCA;
 - h) alte situații prevăzute la punctul 2.3 al prezentului Capitol sau de legislația în vigoare.

¹ **Sancțiuni** – orice sancțiuni economice sau financiare, Embargouri comerciale sau măsuri similare adoptate, administrate sau aplicate de oricare dintre autoritățile din Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii sau Republica Moldova care se ocupă de aplicarea sancțiunilor.

² **Persoană Sancționată** – oricare din persoane fizice și juridice identificate, entități sau organizații ale căror nume/denumire sunt incluse în listele publicate pentru Sancțiuni emise de autoritățile competente din Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii (inclusiv listele emise de Oficiul de Control al Activităților Străine (OFAC) și Organul de Verificare a Crimelor Financiare (FINCEN) și Departamentul de Stat (OFAC-PLC)) și, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.



- 3.1.5. Clientul poate să solicite închiderea contului, în baza unei cereri de închidere, cu condiția achitării comisioanelor aferente, rambursării tuturor sumelor datorate Băncii, stingerii tuturor obligațiilor asumate de Bancă în numele Clientului, lipsei dispozițiilor de suspendare a operațiunilor și/sau sechestrare a mijloacelor bănești, aplicate de organele competente, urmând ca Banca să aprobe/respingă cererea într-un termen rezonabil.
- 3.1.6. Pana la data închiderii efective a Contului/Conturilor, Clientul trebuie să dispună transferarea soldurilor într-un alt cont la o alta bancă, sau sa le retragă în numerar. În caz contrar, Clientul declară că a luat cunoștință și este de acord ca Banca să-i închidă automat Contul respectiv, iar sumele existente în Cont la data închiderii să fie plasate în conturi interne ale Băncii în așteptarea indicațiilor Clientului, fără ca acestea să fie bonificate cu vreo dobândă din momentul închiderii Contului.
- 3.1.7. Clientul are dreptul de a solicita Băncii restituirea sumelor existente în Conturile curente la momentul închiderii acestora din inițiativa Băncii în condițiile menționate de prezentele CGB.
- 3.1.8. În cazul în care Clientul nu a efectuat nici o tranzacție în cont (curent) pe o perioada de timp ce depășește ultimele 12 luni consecutive și soldul disponibil este diferit de zero la data aplicării prezentelor CGB, are loc închiderea convențională a contului, cu notificarea prealabilă a Clientului prin intermediul paginii web a Băncii www.eximbank.com, în compartimentul Anunțuri, cel puțin cu 2 luni înainte de închiderea efectivă, cu perceperea taxei pentru închiderea convențională conform tarifelor Băncii la momentul închiderii convenționale a contului.
- 3.1.9. Banca poate să închidă unilateral și incontestabil, fără acordul Clientului, contul acestuia în situația în care la data aplicării procedurii închiderii convenționale soldul contului este nul. Numerele conturilor închise nu se atribuie altor conturi. La reluarea de către Client a operațiunilor în contul închis convențional, în baza cererii acestuia, Banca va deschide alt cont, conform condițiilor punctul 5.2. Cap.I , iar contul închis convențional se închide.
- 3.1.10. În cazurile cardurilor de plată de tip MasterCard Standard, MasterCard Gold, VISA Classic și VISA Gold, cardul urmează a fi restituit Băncii odată cu depunerea preavizului în termenul prevăzut în Capitulul III al prezentelor CGB.

3.2. Particularități la închiderea Conturilor de plată.

- 3.2.1. În cazul în care există un card atașat pe contul de plăți, procedura de închidere a contului în sistemul informațional al Băncii, la solicitarea Clientului, va fi:
 - a) finalizată, nu mai devreme de 3 zile lucrătoare, din data depunerii cererii, în cazul cardurilor de tip Visa Electron și Cirrus/Maestro;
 - b) inițiată nu mai devreme de 30 zile calendaristice din data depunerii cererii, în cazul cardurilor de tip Visa Classic/Gold sau MasterCard Standard/Gold;
- 3.2.2. După expirarea termenului indicat în punctul 3.2.1 Cap.III, soldul Contului de plăți poate fi eliberat Titularului contului de plăți, în numerar, la ghișeul Băncii sau este transferat la alt cont, conform instrucțiunilor în scris ale Clientului, în decurs de 3-5 zile lucrătoare.
- 3.2.3. La închiderea Contului de plăți se vor închide și toate cardurile atașate la acesta.
- 3.2.4. Pentru închiderea unui Cont aferent unui Card de plată înrolat în una sau mai multe convenții de salarizare, Titularul contului va depune la una din subdiviziunile de rețea ale Băncii, cererea de închidere a Contului.
- 3.2.5. Pentru închiderea unui Cont aferent unui Card de plată emise pentru transferul dobânzilor, Titularul contului trebuie să modifice, până la depunerea cererii de închidere a Contului, în prealabil modalitatea de primire a dobânzilor aferente contractelor de depozit, încheiate cu Banca – fie în numerar, la ghișeul Băncii, fie prin transfer la un alt cont, deschis în evidențele Băncii. Dacă în momentul depunerii cererii de închidere a Contului, contractele de depozit aferente au termenul de maturitate expirat, Contul poate fi închis cu respectarea condițiilor prevăzute în prezentele CGB.



- 3.2.6. Banca își rezervă dreptul să închidă contul de plată cu card atașat după un an de la expirarea termenului de valabilitate a Cardului de plată, să transfere soldul pozitiv al contului la un alt cont deschis în evidențele Băncii (Cont convențional închis) și să nu calculeze dobânzi la soldul pozitiv al acestui cont. Să nu restituie comisionul de deservire anuală a contului de plăți, la solicitarea Deținătorului de închidere a Contului/Cardului înainte de expirarea termenului de valabilitate a Cardului de plată.
- 3.2.7. Încasarea comisionului de administrare anuală a Cardului principal/suplimentar încetează numai din momentul depunerii cererii scrise privind închiderea Contului.
- 3.2.8. Banca își rezervă dreptul să închidă Contul de plată în cazurile de nerespectare a obligațiilor asumate de către Deținătorul de card, la solicitare, Cardul de plată urmează a fi returnat Băncii fără alte formalități suplimentare. În acest sens, Deținătorul de card sau mandatarii/reprezentanții legali ai acestuia vor remite la Banca Cardul de plată, în maximum 5 zile lucrătoare din data primirii notificării emisă în acest sens de către Bancă și vor acoperi integral eventualele debite. Orice debit neacoperit în acest interval va fi tratat de Bancă drept credit restant, cu perceperea de dobândă majorată și urmărirea recuperării pe cale amiabilă și/sau judiciară.

3.3. Decesul Clientului

- 3.3.1. La decesul Clientului, sumele aflate în cont se vor elibera numai persoanelor menționate în Certificatul de moștenitor și numai în limitele prevăzute în acesta (aceste persoane vor prezenta de asemenea și actele de identitate precum și Certificatul de deces al Clientului).
- 3.3.2. În cazul în care Băncii i se aduce la cunoștință despre decesul Clientului, prin prezentarea de către orice persoană interesată a Certificatului de deces al Clientului, Banca are dreptul să blocheze contul și operațiunile de pe acesta până la îndeplinirea condițiilor menționate mai sus.
- 3.3.3. În situația în care există mai mulți moștenitori (cu Certificat de moștenitor), Banca nu va putea lichida depozitul decât cu consimțământul tuturor moștenitorilor.
- 3.3.4. Decesul Clientului, nu stinge datoria acestuia/ acestora față de Bancă, aceasta fiind suportată de către succesorii legali ai acestuia/ acestora, în condițiile legii.
- 3.3.5. În situația în care Banca este informată în scris, prin prezentarea documentelor doveditoare, despre decesul/incapacitatea unui titular de cont, despre decesul/incapacitatea împuternicitului, toate autorizările pe cont urmează a fi permise doar persoanelor care vor proba dreptul de dispoziție, având calitatea de moștenitor.
- 3.3.6. Banca nu răspunde de eventualele pagube înregistrate de Client ca urmare a acțiunii persoanelor autorizate de acesta să opereze pe contul său curent în perioada de timp scursă până la informarea corespunzătoare a Băncii privind decesul/ incapacitatea Clientului.

4. NOTIFICĂRI

- 4.1. Orice solicitare, notificare, comunicare a Clientului către Bancă se va efectua în scris și va fi transmisă/înregistrată la adresa sediului sau la adresa de poștă electronică a unității teritoriale a Băncii prevăzută în formularele specifice sau adresa indicată pe site-ul Băncii care aparține unității teritoriale la care Clientul are conturi deschise. Orice astfel de corespondență va fi considerată recepționată la data confirmării primirii, cu condiția ca aceasta corespondență să fie primită de Bancă anterior orei 16:00 a unei zile lucrătoare, în caz contrar aceasta va fi considerată primită în ziua lucrătoare imediat următoare.
- 4.2. Orice corespondență, indiferent de denumirea acesteia, a Băncii către Client se va efectua în scris, în limba română, prin una din următoarele modalități: scrisoare simplă sau recomandată, e-mail, sms, prin serviciul de Internet Banking (în situația în care Clientul deține acest serviciu), conform solicitării Clientului stabilite prin cererile specifice semnate de acesta, precum și prin pagina web a Băncii www.eximbank.com, în compartimentul Anunțuri. Opțional, corespondența poate fi transmisă personal reprezentantului Clientului, în acest caz reprezentantul va confirma recepționarea acesteia, semnând copia scrisorii.



- 4.3. Dacă notificarea Clientului se face prin scrisoare simplă sau recomandată, e-mail, sms, aceasta se va transmite la adresa de corespondență/de poștă electronică sau la numărul de telefon al Clientului deținute de Bancă, exceptând situația în care Clientul a notificat Bancii altă adresă de corespondență/poștă electronică ori alt număr de telefon mobil, caz în care se ia în considerare adresa de corespondență/poștă electronică ori numărul de telefon mobil, notificate cel mai recent. Orice astfel de corespondență va fi considerată recepționată în termen de 1 zi de la data expedierii.
- 4.4. Notificarea transmisă prin scrisoare recomandată, se consideră primită de destinatar la data menționată pe confirmare de oficiul poștal primitor. În cazul în care Clientul va alege modalitatea de recepționare a corespondenței prin e-mail, serviciu internet banking, notificările vor fi transmise prin intermediul poștei electronice expediată din partea Băncii și prin încărcarea documentului în Internet Banking (în situația în care Clientul deține acest serviciu).
- 4.5. Banca poate posta anunțuri cu referire la serviciile oferite (modificări ale serviciilor existente, servicii noi oferite Clientilor, etc.) inclusiv și la ATM-urile Băncii. Anunțurile privind modificarea ratei dobânzii și Tarifele Băncii aplicate, vor fi publicate pe pagina web a Băncii și la oficiile sucursalelor Băncii. Totodată, anunțurile privind modificarea ratei dobânzii vor fi puse la dispoziția Clientului prin intermediul poștei electronice menționate în cuprinsul cererilor specifice sau la altă adresa electronică notificate de Client cel mai recent. Notificarea privind modificarea ratei dobânzii poate fi încărcată și prin intermediul serviciului Internet Banking (în situația în care Clientul deține acest serviciu). În situația în care debitorul nu deține un e-mail, sau nu beneficiază de serviciul Internet Banking, acesta va fi informat pe cale poștală prin scrisoare recomandată.

5. LEGISLAȚIA APLICABILĂ, SOLUTIONAREA CONFLICTELOR ȘI LITIGIILOR

- 5.1. CGB sunt guvernate și interpretate de legea Republicii Moldova.
- 5.2. Părțile vor depune eforturi enorme pentru ca orice divergență, pretenție care poate apărea, să fie soluționată pe cale amiabilă. În cazul în care părțile nu vor ajunge la un numitor comun, acestea vor fi transmise instanței de judecată competente spre examinare în conformitate cu procedura stabilită de legislația Republicii Moldova în vigoare.
- 5.3. Orice plângere a Clientului cu privire la calitatea serviciilor prestate de Bancă sau îndeplinirea necorespunzătoare sau neîndeplinirea obligațiilor Băncii va fi analizată de Bancă cu o importanță deosebită și va transmite Clientului un răspuns într-un termen rezonabil, în conformitate cu procedura internă aferentă reclamațiilor.
- 5.4. În situația în care Clientul nu va fi satisfăcut de răspunsul primit, se va încerca soluționarea pe cale amiabilă, în situația în care nu va fi posibilă o astfel de soluționare se va proceda conform prevederilor legale în vigoare.

6. NEEEXECUTAREA OBLIGAȚIILOR DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT (FORȚA MAJORĂ)

- 6.1. Impedimentul exonerează de răspundere partea care îl invocă. Prin impediment înțelegem toate circumstanțele care survin după încheierea prezentelor CGB și care constau în evenimente imprevizibile, inevitabile, independente de voința părților în conformitate cu legislația Republicii Moldova (ex: calamități naturale, greve, război), care în mod absolut împiedică partea să-și execute total sau parțial obligațiile contractuale.
- 6.2. În cazul apariției unui impediment, partea care este în imposibilitate să-și execute obligațiile contractuale, va notifica cealaltă parte despre acest lucru, în scris, într-un termen de 5 (cinci) zile de la data declanșării evenimentului și urmând să anexeze dovada corespunzătoare în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova în vigoare.
- 6.3. Banca nu este răspunzătoare pentru neîndeplinirea vreunei obligații dacă această situație este rezultatul direct sau indirect al unor împrejurări independente de voința sau capacitatea sa.
- 6.4. Impedimentul suspendă automat obligațiile părților pe durata existenței acestuia.

CAPITOLUL IV

MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE

1. MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE

- 1.1. CGB pot fi modificate de Banca unilateral ori de câte ori va considera necesar și/sau în cazul modificărilor impuse prin legislație.
- 1.2. Orice modificare a prezentelor CGB va fi adusă Clientului la cunoștință cu cel puțin 2 (două) luni înainte de intrarea lor în vigoare prin unul din următoarele moduri:
 - afișare unui anunț pe panourile informative la sediul sucursalelor și agențiilor Băncii,
 - plasare anunțului pe pagina web a Băncii www.eximbank.com, în compartimentul Anunțuri,
 - prin SMS sau notificare scrisă, la decizia Băncii,
 - prin alte mijloace de comunicare accesibile Băncii și Clientului.
- 1.3. În cazul care, Clientul nu este de acord cu modificările CGB, acesta este în drept să notifice în scris Banca prin scrisoare cu confirmare de primire sau direct la sediile sucursalelor/agențiilor Băncii, înainte de intrarea lor în vigoare, dezacordul său și să renunțe la serviciile prestate de Bancă. Dacă Clientul înregistrează datorii față de Bancă, renunțarea va fi posibilă numai după ce Clientul le va achita integral.
- 1.4. Dacă Banca nu va primi din partea Clientului dezacordul său referitor la modificările CGB în termenul menționat mai sus, atunci se consideră că Clientul a acceptat tacit modificările efectuate, iar Clientul nu va putea invoca Băncii necunoașterea CGB.

2. DISPOZIȚII FINALE

- 2.1. CGB au fost întocmite în limba română.
- 2.2. În tot cuprinsul CGB, toate prevederile care fac referire la “obligațiile” Clientului, prin expresia Client se înțelege atât Clientul - titular de cont, cât și orice alte persoane autorizate de acesta să opereze pe contul său. Orice referire la obligațiile Deținătorului de Card se are în vedere atât Deținătorul de Card principal cât și Deținătorul de Card suplimentar.
- 2.3. În cazul în care prezentele CGB nu acoperă careva situații posibile, Părțile se vor conduce de legislația Republicii Moldova în vigoare.
- 2.4. În cazul implementării altor servicii/produse noi de către Bancă, acestea vor fi aduse la cunoștință clienților săi prin afișare pe pagina web a Băncii www.eximbank.com, prin materiale publicitare, afișare la sediile sucursalelor și agențiile Băncii sau prin alte mijloace de comunicare electronică (internet, e-mail, SMS, fax) etc.