

**CONDIȚII GENERALE  
DE PRESTARE A SERVICIILOR PENTRU  
PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL  
B.C. „PROCREDIT BANK” S.A.  
(CLIENȚI CARE DEȚIN SETUL DE SERVICII)**



## CUPRINS:

1. Introducere
2. Termeni utilizați
3. Obligațiunile și drepturile părților
4. Acte de împuternicire
5. Protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea
6. Contul curent bancar
7. Contul de economii FlexSave
8. Contul de depozit
9. Cardul de debit VISA Classic Contactless (FlexCard)
10. Codul de depunere/retragere la bancomat în Zona de autodeservire 24/7 a Băncii
11. Sistemul de deservire bancară la distanță ProBanking
12. Apple Pay
13. Google Pay
14. Serviciul SMS Notificare
15. Impedimentul justificator
16. Clauze finale

## 1. INTRODUCERE

- 1.1 Banca Comercială “ProCredit Bank” S.A. a fost înregistrată la 25.10.2007 în Registrul de Stat al persoanelor juridice cu numărul de identificare de stat - codul fiscal (IDNO) – 1007600059183, și activează ca instituție financiară în baza licenței Seria A MMII nr.004495 emisă la 08.04.2016, pe un termen nedeterminat, de Banca Națională a Moldovei, cu sediul în Chișinău, MD-2005, Bulevardul Grigore Vieru 1, tel. (373 22) 822501.
- 1.2 Prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoanele fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A. (în continuare – **Bancă**) au drept scop reglementarea relațiilor dintre Bancă și Client (în continuare – Părți) cu privire la deschiderea, gestionarea și închiderea conturilor bancare ale Clientului, precum și reglementarea condițiilor de prestare a serviciilor destinate persoanelor fizice. Acestea sunt parte componentă a contractelor semnate de Bancă și Client.

## 2. TERMENI UTILIZAȚI

**Apple Pay** – instrument de plată ce oferă clienților persoane fizice posibilitatea să atașeze cardul său de debit VISA FlexCard emis de Bancă la Apple Wallet și ulterior să efectueze plăți online/la comercianți/bancomate cu modul NFC, prin intermediul dispozitivului iPhone, pe Apple Watch sau pe alt dispozitiv compatibil.

**Apple Wallet** – mai este denumit și portofel digital Apple și poate fi găsit în dispozitivele Apple eligibile (precum ar fi iPhone, Apple Watch, iPad, Mac). Deținătorul de card de debit VISA FlexCard poate să adauge la Apple Wallet cardul și ulterior să efectueze tranzacții cu aceste telefoane, în loc de card, folosind comunicarea în câmp apropiat (NFC).

**Autentificare** – procedură care permite Băncii să verifice și să confirme utilizarea unui instrument de plată specific, inclusiv elementele de securitate personalizate ale acestuia, identitatea unui utilizator al serviciilor de plată, precum și autenticitatea tranzacțiilor electronice efectuate prin intermediul SADD ProBanking sau aplicației Mobile Banking.



**Autorizarea operațiunii de plată** – reprezintă exprimarea consimțământului Clientului Băncii (în calitate de plătitor) înainte de sau după executarea operațiunii de plată.

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

**Blocarea Cardului** – stoparea temporară sau definitivă a operațiunilor din contul curent.

**Card de debit** – instrument de plată electronică prin intermediul căruia deținătorul are acces oricând la suma disponibilă în contul său curent deschis la Bancă, prin intermediul căruia deținătorul dispune de mijloacele bănești depuse la prestatorul de servicii de plată.

**Card adițional** – este un card atașat de un cont la care mai există un card de plată principal.

**P2P debit** – serviciu de transfer online a mijloacelor bănești de la o persoană fizică la o altă persoană fizică prin intermediul cardurilor de plată bancare. În cadrul sistemului de plăți VISA, P2P se descifrează ca Person to Person. Acest tip de transfer poate fi efectuat doar pe teritoriul RM în lei moldovenești, între cardurile VISA emise de băncile comerciale din RM.

**P2P credit** – serviciu de primire online a mijloacelor bănești prin intermediul cardurilor de plată bancare. Acest tip de transfer poate fi primit atât de la cardurile VISA emise de băncile comerciale din RM, cât și ale acelor din străinătate, în orice valută.

**Client** - reprezintă orice persoană fizică, inclusiv persoană afiliată Băncii, care beneficiază sau a beneficiat de serviciile Băncii.

**Cod IBAN** – reprezintă un șir din 24 de caractere ce identifică în mod unic contul unui Client în orice tip de monedă, deschis în cadrul Băncii.

**Codul de depunere la ATM (codul de depunere)** – codul emis de Bancă, utilizat de Client la fiecare depunere a numerarului în contul său bancar prin intermediul bancomatelor băncii.

**Codul de retragere la ATM (codul de retragere)** – codul emis de Bancă, utilizat de Client la fiecare retragere a numerarului din contul său bancar prin intermediul bancomatelor băncii.

**Cont bancar** – orice cont curent, de economii și/ sau de depozit, deținut de Client la Bancă.

**Cont inactiv** – contul bancar la care nu au fost efectuate operațiuni de către Client pe parcursul perioadei de 180 de zile.

**Cont de depozit** – cont bancar pe care, în baza unui contract de depozit, Banca primește de la clientul său (deponent) sau de la un terț în folosul deponentului o sumă de bani, înscrisă la soldul contului de depozit deschis pe numele deponentului, pe care se obligă să o restituie deponentului după un anumit termen (depozit la termen) sau la cerere (depozit la vedere). Banca plătește deponentului o dobândă în mărimea și în modul prevăzut de contract. Părțile pot conveni ca banca să nu plătească deponentului dobândă.

**Consimțământul de executare a operațiunilor de plată sau o serie de operațiuni de plată** – reprezintă acordul Clientului – titularul contului sau împuternicitul de cont – pentru executarea unei operațiuni de plată, care poate fi exprimat în următoarele moduri:

- Prin aplicarea semnăturii olografe pe documentele pe suport de hârtie, prezentate spre executare la Bancă (Ordine de plată);



- Prin aplicarea semnăturii electronice pe documentele pe suport electronic, prezentate spre executare la Bancă (Ordine de plată);
- Prin aplicarea codului PIN la operațiunile efectuate prin intermediul cardului de plată;
- Prin indicarea datelor cardului de plată la operațiunile efectuate online prin intermediul cardului de debit;
- Prin indicarea login-ului, parolei, codului numeric de unică folosință TAN, primit prin SMS la numărul de telefon mobil indicat de Client;
- Alte modalități în dependență de specificul serviciului oferit de Bancă.

**Consimțământul subiectului datelor cu caracter personal** – manifestare de voință liberă, specifică, informată și lipsită de ambiguitate a subiectului de date prin care acesta acceptă, printr-o declarație sau printr-o acțiune fără echivoc, ca datele cu caracter personal care îl privesc să fie prelucrate.

**Date cu caracter personal** – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale.

**Depersonalizarea datelor** – modificarea datelor cu caracter personal astfel încât detaliile privind circumstanțele personale sau materiale să nu mai permită atribuirea acestora unei persoane fizice identificate sau identificabile ori să permită atribuirea doar în condițiile unei investigații care necesită cheltuieli disproporționate de timp, mijloace și forță de munca.

**Document electronic** – conținut în formă electronică, în special sub formă de text creat, prelucrat, păstrat și transmis prin intermediul dispozitivelor electronice, căruia i-a fost aplicată semnătura electronică sau sigiliul electronic.

**Declarația persoanei fizice** – un chestionar semnat de Client prin care acesta declară corectitudinea informației furnizate și deținute de către Bancă.

**Deponent /depunător** – Client care a depus sau depune spre păstrare bani în Bancă.

**Deținătorul cardului** – persoana fizică rezidentă sau nerezidentă care este titulara unui cont curent deschis la Bancă, și care deține un card de plată destinat persoanelor fizice, emis de Bancă pe numele său, la solicitarea sa în baza unei cereri.

**Dobânda** – sumă de bani pe care Banca o plătește deponentului, în mărime procentuală calculată din suma depusă în contul bancar purtător de dobândă, pentru plasarea mijloacelor bănești în contul de economii sau contul de depozit.

**Extras de cont** – un document emis de Bancă unde se reflectă informații privind data de înregistrare a tuturor operațiunilor de plată, valoarea operațiunilor de plată, dobânzile și comisioanele aferente operațiunilor de plată efectuate, etc.

**FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)** – este un acord care cuprinde un set de măsuri legislative emise de către SUA pentru a preveni și reduce evaziunea fiscală generată de activitatea transfrontalieră a rezidenților americani și se aplică instituțiilor financiare (băncilor) din toată lumea.

**FlexCard** - Cardul de debit VISA Classic Contactless (FlexCard) destinat tuturor clienților Băncii – persoane fizice.

**Google Pay** – instrument de plată ce oferă clienților persoane fizice posibilitatea să atașeze cardul său de debit VISA FlexCard emis de Bancă la Google Wallet și ulterior să efectueze plăți online/la



comercianți/bancomate cu modul NFC, prin intermediul dispozitivului cu sistem de operare Android dotat cu NFC și care utilizează serviciile Google.

**Google Wallet** – mai este denumit portofel digital Google și poate fi descărcat de pe aplicația Play Store. Deținătorul de card de debit VISA FlexCard poate să adauge la Google Wallet cardul și ulterior să efectueze tranzacții cu telefonul mobil cu sistem de operare Android, în loc de card, folosind comunicarea în câmp apropiat (NFC).

**Închiderea contului bancar** –efectul ca urmare a rezoluțiunii contractului de deschidere cont bancar și închiderea serviciilor atașate acestui cont, dacă astfel de servicii sunt.

**Închiderea contului la inițiativa Băncii** – presupune rezoluțiunea unilaterală a contractului de deschidere a contului bancar și închiderea serviciilor aferente acestui cont, conform criteriilor definite de către Bancă.

**Împuternicit de cont** – persoana fizică împuternicită prin lege sau de către titularul de cont bancar prin act juridic (procură, contract de mandat) de a prezenta la Bancă documentele necesare pentru deschiderea și/ sau gestionarea contului bancar în numele Clientului.

**Instrucțiune autorizată** – orice cerere de cumpărare/ vânzare a valutei, ordin de plată pentru transferuri intrabancare/ ordinare/ bugetare în monedă națională și în valuta străină, transmise Băncii prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță ProBanking de către Client, identitatea căruia a fost stabilită prin utilizarea numelui utilizator, a parolei și a codului de unică folosință TAN, primită prin SMS la numărul de telefon mobil indicat de Client.

**Instrument de plată** – dispozitiv personalizat (cardul de debit, telefon mobil etc.) și/ sau orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, TAN, alte tipuri de coduri, nume utilizator, parolă etc. sau funcționale – transferul de credit) convenite între Client și Bancă și folosite de Client pentru a iniția un ordin de plată.

**Mobile banking** - este un instrument furnizat de către Bancă sub forma unei aplicații mobile care permite clienților săi conectarea la sistemul de deservire bancară la distanță ProBanking și să efectueze tranzacții folosind un dispozitiv mobil cum ar fi un smartphone sau o tabletă.

**NFC** - (Near Field Communication) - comunicare în câmp apropiat - este un standard de comunicare wireless care permite dispozitivelor care au această funcție să comunice între ele prin unde radio, prin simpla lor apropiere la o distanță mai mică de 10 cm.

**Nume utilizator** – element de identificare a Clientului la accesarea serviciului ProBanking.

**Overdraft neautorizat** – este înregistrarea soldului negativ al contului bancar curent ce rezultă din efectuarea operațiunilor de plată, în care suma tranzacției și/sau comisionului care îi revine Băncii depășesc mijloacele disponibile din contul curent.

**Parolă** – element care asigură securitatea utilizării serviciului ProBanking, ales de utilizator în conformitate cu criteriile detaliate în **Ghidul Utilizatorului ProBanking**.

**Persoană afiliată** – se consideră grupul de persoane recunoscute astfel, conform criteriilor de afiliere descrise în Legea 202/2017 privind activitatea băncilor;

**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, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea. .

**ProBanking** – sistemul automatizat de deservire la distanță pus la dispoziția Clientului de către Bancă prin intermediul paginii web <https://eba.procreditbank.md> ce permite acestuia acces la distanță la



mijloacele bănești 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 său.

**Secret bancar** – este garantarea secretului informației de către Bancă în privința oricăror fapte, date sau informații, aflate la dispoziția sa, referitoare la Client, bunurile, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale Clientului ori informațiile referitoare la conturile Clientului (solduri, rulaje, operațiuni derulate), tranzacțiile încheiate de Client, precum și a altor informații despre Client care i-au devenit cunoscute.

**Semnătură olografă** – semnătură scrisă de mână care conferă autenticitate legală unui document pe suport de hârtie.

**Semnătură electronică** - date în formă electronică, care sunt atașate la sau logic asociate cu alte date în formă electronică și care servesc ca metodă de autentificare. În sensul prezentelor Condiții Generale și în contextul semnării de acorduri/cereri/alte documente în cadrul prezentelor Condiții Generale utilizând SADD ProBanking sau aplicația Mobile Banking, semnătura electronică înseamnă inclusiv și codul de confirmare a tranzacției care este generat de către Sistemul bancar al Băncii și trimis la numărul de telefon mobil al Clientului, în conformitate cu condițiile serviciului SMS Notificare.

**Set de Servicii** – este un set de servicii bancare pentru a iniția și/sau continua relația cu Banca. Setul conține Contul Curent, Contul de economii (FlexSave), Cardul de debit VISA Classic Contactless (FlexCard), serviciul SMS notificare, plățile inter-/ intra-bancare și sistemul de deservire la distanță ProBanking.

**SMS Notificare** – este un serviciu oferit de către Bancă Clientilor ce constă în expedierea sms-urilor prin intermediul telefonului mobil, în scopul transmiterii informației privind operațiunile realizate și oferirii serviciilor informaționale aferente tranzacțiilor bancare.

**Tarife și comisioane** – lista tuturor comisioanelor, dobânzilor și penalităților aplicate de Bancă pentru serviciile acordate Clientilor Băncii.

**Titular de cont** – Clientul Băncii care încheie un contract pentru deschiderea unui cont bancar.

**TAN** (*transaction authentication number*) – un cod numeric de unică folosință transmis prin SMS la numărul telefonului mobil indicat de Client, necesar pentru autentificarea electronică a Clientului și confirmare la efectuarea operațiunilor prin intermediul serviciului ProBanking.

**Token** - un mijloc suplimentar de plată electronic generat în procesul de adăugare a cardului de debit FlexCard la aplicația de plată mobilă Apple Pay/Google Pay (Wallet Apple/Google). Acest Token are și un cont unic, diferit de numărul cardului la care este atașat, ce este utilizat în timpul tranzacțiilor cu Apple Pay/Google Pay.

**Tranzacție** – operațiune de plată efectuată în formă electronică prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță, utilizând un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și nonrepudierii acesteia.

**Tranzacții transfrontaliere** – plăți efectuate cu utilizarea cardurilor bancare în afara Republicii Moldova. Acestea se referă nu doar la operațiunile efectuate cu utilizarea fizică a cardului (retragere de numerar la ATM, plata achizițiilor în magazin prin intermediul terminalului de plată POS), dar și la achizițiile efectuate on-line prin intermediul site-urilor străine.

**Tranzacții unice** – tranzacții pe care Clientul dorește să le inițieze cu Banca și acestea sunt de scurtă durată.

**Utilizator al serviciilor de plată** – persoană care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități.



### 3. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE PĂRȚILOR

#### 3.1 Banca este obligată:

- 3.1.1 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.
- 3.1.2 Să primească și să înregistreze în contul Clientului sumele bănești depuse de acesta, sau de un terț, în numerar sau transferate din conturile Clientului sau al altor persoane în ziua primirii acestora, dacă operațiunea solicitată nu contravine legislației sau regulamentelor interne ale Băncii.
- 3.1.3 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, informația despre operațiunea de plată executată, la solicitarea Clientului prin intermediul:
- Serviciului ProBanking, prin accesarea acestui serviciu de către Client;
  - Cardului de debit, accesarea informației va fi efectuată prin intermediul bancomatului;
  - Serviciului Contact Centru, ulterior apelării telefonice de către Client în limitele programului de lucru al Băncii și identificării lui de către Bancă cu ajutorul întrebării/răspunsului secret;
  - Punctelor de deservire, ulterior apropierii Clientului în oricare dintre subdiviziunile Băncii și identificării lui în baza actului de identitate valabil;
- 3.1.4 Să execute, în limitele disponibilului în cont, ordinele Clientului privind transferul unor sume către alte persoane, eliberarea numerarului, precum și să efectueze alte operațiuni în contul Clientului din însărcinarea lui în conformitate cu legea, cu contractul sau cu uzanțele bancare;
- 3.1.5 Să asigure informarea prealabilă înainte ca utilizatorul să devină client al Băncii a condițiilor contractuale, precum și informarea Clientului, în calitatea sa de plătitor sau beneficiar al plății cu privire la operațiunile de plată individuale, în conformitate cu prevederile Legii nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică.
- 3.1.6 Să efectueze corectarea erorilor ce au fost semnalate de către Client, dacă acestea sunt recunoscute de Bancă.
- 3.1.7 Să asigure confidențialitatea informației privind starea conturilor și operațiunilor înregistrate în ele.
- 3.1.8 Să nu efectueze nicio activitate sau tranzacție, inclusiv printr-un cont de plăți, să nu stabilească nicio relație de afaceri ori să termine o relație de afaceri existentă cu clientul în cazul în care nu este posibilă conformarea la cerințele de identificare a clientului, a beneficiarului efectiv al acestuia și al înțelegerii scopului sau a naturii dorite a relației de afaceri, conform prevederilor Legii nr.308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului fără a explica clientului motivul refuzului.
- 3.1.9 În cazul în care contul a fost deschis de mai mulți titulari (cotitulari de cont), Banca este ținută să execute doar ordinele acceptate de toți cotitularii de cont dacă nu s-a prevăzut că acceptarea unui cotitular sau a câtorva cotitulari este suficientă pentru ca ordinul să producă efecte juridice. În cazul în care s-a stipulat că nu este necesară acceptarea tuturor cotitularilor, contractul poate prevedea anumite limite de sume sau de timp în privința ordinelor emise de cotitularul sau cotitularii împuterniciți să accepte un ordin valabil.
- 3.1.10 Să pună lunar, la dispoziția clientului, Extrasul de cont pe suport de hârtie privind operațiuni efectuate pe contul Clientului, în cadrul subdiviziunilor Băncii sau, la solicitarea clientului, pot fi expediate la adresa de e-mail a Clientului.
- 3.1.11 Banca va tipări și distribui gratuit materiale care conțin informația publicată cu privire la termenele și condițiile de funcționare a produselor și serviciilor oferite în cadrul desfășurării activității sale, conform Regulamentului cu privire la cerințele de publicare a informațiilor de către bănci aprobat prin Hotărârea Comitetului Executiv al BNM nr.158/2020. Informația și materialele publicate conform Regulamentului cu privire la cerințele de publicare a informațiilor de către bănci aprobat prin Hotărârea Comitetului Executiv al BNM nr.158/2020 se afișează pe panou în oficiile bancare și pe pagina web a Băncii, este actualizată permanent în funcție de modificările



- și/sau completările parvenite conform reglementărilor interne ale Băncii și se publică în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 3 zile de la data survenirii modificărilor / completărilor. Pe panou (și / sau în materiale) se plasează datele referitor la persoana de contact și telefonul acesteia. Banca publică informația aferentă condițiilor de acceptare a depozitelor, de deschidere, modificare și închidere a conturilor și de utilizare a cardurilor de plată care va include, dar nu se va limita la informația prevăzută în Regulamentul cu privire la cerințele de publicare a informațiilor de către bănci aprobat prin Hotărârea Comitetului Executiv al BNM nr.158/2020.
- 3.1.12 Banca nu controlează legalitatea, realitatea și oportunitatea operațiunii în legătură cu care prestează serviciul de plată, dacă legislația în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și legislația valutară nu prevăd altfel.
- 3.1.13 Să suspende 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:
- Serviciul Fiscal de Stat;
  - Centrul Național Anticorupție;
  - alte organe împuternicite în conformitate cu legislația în vigoare.
- 3.1.14 Banca va examina reclamația Clientului, inclusiv utilizatorului de servicii de plată și va comunica decizia sa în cel mult 15 zile de la primirea reclamației.
- 3.1.15 Să accepte tranzacțiile cu persoanele afiliate, care trebuie să reflecte interesele Băncii și nu pot fi efectuate în condiții mai avantajoase decât cele prevăzute pentru persoanele care nu sînt afiliate băncii (cu excepția salariaților băncii care nu sînt afiliați băncii) și nu pot fi efectuate cu încălcarea limitelor , condițiilor și restricțiilor stabilite în actele normative în vigoare.
- 3.1.16 Să informeze clientul despre modificarea unilaterală a **Condițiilor Generale** cu 2 luni înainte de intrarea în vigoare a acestora.

### 3.2 **Banca este în drept:**

- 3.2.1 Să nu efectueze operațiuni în/ din contul Clientului, precum și să refuze executarea ordinului de plată, în cazul când documentele prezentate contravin actelor normative și interne ale Băncii, sau în oricare alt caz când nu sunt îndeplinite condițiile contractului de deschidere cont bancar, explicând Clientului motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au determinat refuzul.
- 3.2.2 Să execute aplicarea sechestrului pe mijloacele bănești din conturi (în afară de mijloacele bănești înregistrate în urma comercializării gajului) în baza încheierii, ordonanței, etc., emise de:
- executorii judecătorești,
  - de alte organe împuternicite de lege cu acest drept.
- 3.2.3 Să retragă prin dispoziții proprii interne din contul curent/economii al Clientului sumele înregistrate eronat de către Bancă, care nu-i aparțin Clientului și/ sau sumele datorate în conformitate cu **Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul B.C. „ProCredit Bank” S.A. și Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. „ProCredit Bank” S.A.** În legătură cu aceasta Clientul își exprimă consimțământul său expres și împuternicește Banca să treacă de sine stătător la scăderi, din conturile, deschise la Bancă, sumele înregistrate eronat și/ sau datorate. Prezența împuternicire este irevocabilă și rămâne în vigoare pe toată perioada existenței contului.
- 3.2.4 Să modifice numărul codului IBAN, dacă aceasta rezultă din modificarea planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din Republica Moldova, informând titularul de cont până la modificare, în termen de cel puțin 2 luni.
- 3.2.5 Să solicite de la Client documente suplimentare cu privire la operațiunile în/ din contul Clientului. În cazul neprezentării documentelor solicitate, Banca va refuza executarea operațiunii, iar după caz, în conformitate cu prevederile Legii nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, va transmite formularele speciale privind raportarea activităților sau tranzacțiilor suspecte Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor
- 3.2.6 Să blocheze, la cererea Clientului, contul/ conturile Clientului, atât pe debit, cât și pe credit.





Versiunea : 22.0

In vigoare din 09.01.2023

- 3.2.7 Să blocheze conturile Clientului, să nu efectueze nicio activitate sau tranzacție ori să termine o relație de afaceri existentă, fără prenotificare în cazul în care Clientul efectuează operațiuni ce contravin prevederilor **Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului**.
- 3.2.8 Să blocheze conturile Clientului 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 sau din informația publică obținută de la autoritățile competente și confirmată cu informații corespunzătoare.
- 3.2.9 Să modifice statutul contului curent în inactiv în cazul în care la contul respectiv nu au fost efectuate operațiuni de către Client pe parcursul perioadei de 180 de zile calendaristice, însă comisionul de mentenanță a contului a fost achitat integral pe toată perioada acestor 180 zile.
- 3.2.10 Să închidă contul bancar și instrumentele de plată atașate, cu informarea clienților cu 2 luni înainte prin anunț plasat pe pagina-web a Băncii, dacă:
- pe cont nu a fost efectuată nici o tranzacție pe parcursul ultimelor 180 de zile calendaristice, sau
  - nu au fost achitate comisioanele Băncii timp de 2 (două) luni consecutiv.
- 3.2.11 Să închidă Contul bancar în baza cererii Clientului sau a persoanei împuternicite prin procură autenticată notarial, ceea ce rezultă rezoluțiunea contractului de cont bancar la inițiativa Clientului.
- 3.2.12 Să închidă în mod unilateral conturile Clientului în cazul în care acestea au fost deschise eronat de către Bancă sau în cazul neprezentării de către Client a documentelor aferente deschiderii conturilor, cu informarea Clientului despre acest fapt.
- 3.2.13 Să închidă Contul bancar în cazul în care Clientul efectuează operațiuni ce contravin prevederilor **Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului**. Banca va rezolvi contractul de cont bancar unilateral și va închide contul(urile), iar mijloacele bănești disponibile în cont la data închiderii vor fi plasate la un cont intern, de unde vor fi eliberate la adresarea Clientului la Bancă. Banca va informa Clientul privind închiderea contului(rilor) prin scrisoare pe suport de hârtie cu 2 luni înainte de închiderea contului(urilor) sau expediată prin email cu semnătură electronică avansată calificată.
- 3.2.14 Să închidă Contul bancar în baza cererii de închidere a contului semnat de moștenitor/ testamentar care se prezintă ultimul la Bancă, în cazul decesului Clientului.
- 3.2.15 În cazul decesului Clientului, să elibereze sumele aflate în cont numai persoanelor numite în Certificatul de Moștenitor. Aceste persoane vor prezenta, deasemenea, și actele de identitate, precum și Certificatul de Deces al Clientului. Dacă contul este unul cu calculare de dobândă, atunci moștenitorii au dreptul la suma dobânzii calculate până la data decesului titularului de cont (clientul), în conformitate cu cota-parte din masa succesorală menționată în Certificatul de Moștenitor. Dacă după data decesului a fost încasat comision pentru deservire din contul clientului, Banca va restitui acest comision.
- 3.2.16 Banca are dreptul să modifice în mod unilateral prezentele **Condiții Generale, Tarifele de prestare a serviciilor Bancare, Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice** ori de câte ori va considera necesar. Modificările se aduc la cunoștință Clientului la subdiviziunile Băncii, prin plasarea informației pe panourile informative și pe pagina-web a Băncii, modificările urmând să intre în vigoare începând cu data menționată în informarea respectivă. Prevederile pe aspecte nereglementate anterior pot intra în vigoare imediat, dacă acestea nu afectează drepturile Clientului.
- 3.2.17 Clientul are posibilitatea ca până la data intrării în vigoare a modificărilor menționate la pct. 3.2.16 de mai sus să informeze Banca despre faptul că nu acceptă modificările care vor surveni. În acest sens clientul este în drept să declare rezoluțiunea contractului înainte de data intrării în vigoare a modificărilor propuse, în caz contrar noile modificări se consideră acceptate tacit de către client.
- 3.2.18 Să blocheze un instrument de plată, cont sau sumă până la investigarea cazului din motive obiective legate de:
- securitate;
  - o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;



- c) un risc sporit al incapacității plătitorului de a executa obligația de plată, în cazul unui instrument de plată cu o linie de credit;
  - d) la cererea Clientului;
  - e) 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;
  - f) documentul de identitate al Clientului este expirat și documentul nou nu a fost prezentat la Bancă;
  - g) a trecut mai mult de 12 luni din data când a fost semnată de către Client Declarația persoanei fizice;
  - h) Clientul utilizează serviciile Băncii pentru tranzacții, care după natura lor, trebuie să fie efectuate din numele și contul persoanelor juridice;
- 3.2.19 Să închidă un instrument de plată sau cont din motive obiective legate de:
- a) securitate;
  - b) o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
- 3.2.20 În cazul în care aceasta este posibil, înainte de blocare sau imediat după blocarea instrumentului de plată, Banca informează Clientul (prin SMS, sau telefonic, sau e-mail) despre blocarea instrumentului de plată și despre motivele acestui blocaj, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte acte normative.
- 3.2.21 Să anuleze codul de depunere, fără acordul expres al Clientului dar cu înștiințarea acestuia, în cazul în care utilizarea codului este asociată cu acte necoordonate cu Banca, dubioase sau ilicite, anularea fiind necesară pentru prevenirea posibilelor acte de fraudare sau spălare a banilor.
- 3.2.22 Să refuze efectuarea tranzacțiilor ordonate de Client sau recepționate în contul Clientului, să înceteze relațiile cu Clientul, inclusiv cu închiderea tuturor serviciilor bancare deschise pe numele acestuia în cazul:
- a) Unor declarații false sau dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate de Client;
  - b) În care clientul prezintă instrumente de plată și/sau documente confirmative suspecte de fraudă;
  - c) În care natura tranzacției trezește suspiciuni de spălare de bani și/sau finanțare a terorismului;
  - d) În care Clientul nu furnizează Băncii informațiile solicitate conform normelor legale în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv neprezentării informațiilor și documentelor care atestă beneficiarul efectiv, inclusiv beneficiarul final al tranzacției;
  - e) Dacă Clientul prezintă Băncii informații neveridice, incomplete, neautentice aferentă identificării sale;
  - f) Expirării termenului de valabilitate a actului de identitate al Clientului și/sau persoanei împuternicite, sau expirării împuternicirilor.
- 3.2.23 Să refuze inițierea/continuarea colaborării cu Client în cazul în care Clientul utilizează serviciile Băncii pentru tranzacții unice, și/sau care după natura lor, trebuie să fie efectuate din numele și contul persoanelor juridice.
- 3.2.24 Banca nu este obligată să justifice natura suspiciunii sau să aducă dovezi Clientului la exercitarea dreptului de refuz specificat în punctele 3.2.23 și 3.2.24 la efectuarea tranzacțiilor în sau din contul Clientului sau la inițierea colaborării cu acesta.
- 3.2.25 Să blocheze intrările în cont în sumă mai mare de 3 000 000 MDL până la efectuarea investigațiilor aferente.
- 3.2.26 Să închidă contul la inițiativa Băncii în cazul în care Clientul nu a actualizat Declarația Persoanei Fizice în conformitate cu prevederile **Legii 308 din 22 decembrie 2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului**, cu informarea clientului despre acest fapt.
- 3.2.27 Banca are dreptul să analizeze inițierea colaborării cu Clientul timp de 2 zile lucrătoare, iar în cazul în care sunt necesare acte /documente adiționale acest termen poate fi prelungit.



- 3.2.28 Să refuze colaborarea/ inițierea relațiilor cu partidele politice.
- 3.2.29 În cadrul aplicării măsurilor de precauție privind Clientul, să analizeze ordinele de plată înregistrate de către Client sau primite în favoarea Clientului în monedă națională și valută străină în termen de până la 5 zile lucrătoare, din momentul recepționării ordinului de plată de către Bancă. Măsurile de precauție indicate în acest punct, vor fi aplicate înainte de a procesa/refuza ordinul de plată recepționat.
- 3.2.30 Să stabilească, la discreția sa, programul de muncă al subdiviziunilor și al oficiului principal, precum și programul de acceptare a serviciilor de plată, cu informarea clienților prin anunț plasat în subdiviziune la un loc vizibil și pe pagina web a Băncii.
- 3.2.31 Să externalizeze serviciile sale, în condițiile actelor normative și reglementărilor interne, fără ca aceasta să afecteze relația cu Clientul.
- 3.2.32 Să înregistreze convorbirile telefonice, în vederea asigurării unei calități cât mai bune a serviciului și a operațiunilor efectuate.
- 3.2.33 Banca este în drept să refuze inițierea sau continuarea colaborării cu clientul în cazul în care acesta se refuză de Serviciul SMS Notificări.

### **3.3 Clientul se obligă:**

- 3.3.1 Pentru a iniția și/ sau continua relația cu Banca, Clientul se obligă să dețină Setul de Servicii, care include:
- cont curent,
  - cont de economii FlexSave în aceeași monedă,
  - card de debit VISA Classic Contactless (FlexCard),
  - serviciul de deservire la distanță ProBanking,
  - serviciul SMS Notificări.
- 3.3.2 Să prezinte Băncii documentele necesare pentru deschiderea, modificarea și închiderea contului bancar conform actelor normative în vigoare, inclusiv și actelor interne ale Băncii. Documentele se prezintă în original, copie legalizată notarial sau în altă formă solicitată de Bancă.
- 3.3.3 Să ia cunoștință de **Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.**, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea cel puțin lunar la sediul Băncii sau prin intermediul paginii-web a Băncii.
- 3.3.4 Să ia cunoștință cu **Tarifele și Comisioanele Băncii pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice și Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCreditBank S.A.**, aprobate de Bancă, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea, cel puțin lunar, la sediul Băncii sau prin intermediul paginii-web a Băncii.
- 3.3.5 Să informeze în scris Banca ori de câte ori constată o neregularitate în extrasul de cont, dar nu mai târziu de 13 luni din data efectuării operațiunii.
- 3.3.6 Să comunice și să restituie imediat Băncii sumele înscrise eronat în conturile sale și care nu-i aparțin. În legătură cu aceasta, Clientul împuternicește Banca, în mod irevocabil, să retragă prin dispoziții proprii interne din contul Clientului sumele înregistrate greșit, care nu-i aparțin. În cazul în care Clientul refuză să restituie sumele care nu i se cuvin, Banca poate pretinde încasarea dobânzii calculate în conformitate cu prevederile legale.
- 3.3.7 Să achite Băncii în termen tarifele și comisioanele pentru serviciile prestate de Bancă conform **Tarifelor și Comisioanelor pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice** în vigoare la data achitării.
- 3.3.8 Să asigure pe contul său bancar mijloace bănești suficiente pentru efectuarea operațiunilor solicitate și achitarea tarifelor și comisioanelor pentru serviciile prestate de Bancă.
- 3.3.9 Să nu utilizeze serviciile Băncii și Banca pentru spălarea banilor, finanțarea terorismului și/sau alte operațiuni ilegale și să despăgubească Banca pentru prejudiciul cauzat în rezultatul unor astfel de acțiuni.
- 3.3.10 Să prezinte documentele solicitate de Bancă cu privire la operațiunile efectuate în/ din contul său.



- Sa informeze Banca în cel mai restrâns timp despre modificările în datele și actele prezentate la Bancă la deschiderea contului. Să notifice Banca în cazul în care Clientul modifică operatorul de telefonie mobilă pentru numărul de telefon pentru care a dat acordul să primească informație. Să actualizeze datele personale cu semnarea ulterioară a **Declarației persoanei fizice**.
- 3.3.11 Să utilizeze Cardul de debit în conformitate cu condițiile de emitere și de utilizare a acestuia. În acest scop, Clientul, îndată ce primește un instrument de plată, întreprinde toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate.
- 3.3.12 Să informeze Banca sau persoana desemnată de acesta, de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire a Cardului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia. După notificarea depusă în conformitate cu acest pct., Clientul nu poartă nicio răspundere patrimonială care rezultă din producerea unei situații de urgență, cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos.
- 3.3.13 În cazul în care Banca nu pune la dispoziție mijloacele adecvate care să permită notificarea în orice moment despre un instrument de plată pierdut, furat sau însușit, Clientul nu poartă răspundere pentru prejudiciul material care rezultă din utilizarea unui astfel de instrument de plată, cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos.
- 3.3.14 Să garanteze siguranța elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată utilizat. În caz contrar, Clientul va suporta pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), până la mărimea maximă de 2 500 de lei moldovenești.
- 3.3.15 Să suporte 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 pct. 3.3.11 și 3.3.12. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la pct. 3.3.14. nu se aplică.
- 3.3.16 Clienții - cetățeni ai Ucrainei: funcționari publici, inclusiv Persoanele Expuse Politic, sunt obligați să declare, conform legislației din Ucraina, toate activele și conturile bancare pe care le dețin sau a căror beneficiari efectivi sunt, în afara Ucrainei, inclusiv înregistrate pe numele rudelor și asociaților acestora.
- 3.3.17 Să dezvăluie informațiile necesare Băncii pentru a stabili dacă este sau nu persoană afiliată Băncii.
- 3.3.18 Să se informeze cu regularitate despre situația contului său, prin orice mijloace puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv prin analizarea extrasului de cont.
- 3.3.19 Să asigure confidențialitatea elementelor de identificare utilizate pentru accesarea serviciilor oferite de Bancă.
- 3.3.20 Să ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței instrumentelor de plată electronică, în sensul protejării acestora împotriva furtului, pierderii sau deteriorării (spre exemplu: nu va înregistra parola într-o formă ce poate fi ușor recunoscută, în particular, pe un obiect pe care îl păstrează împreună cu telefonul mobil, la care sunt expediate prin SMS codurile numerice de unică folosință TAN);
- 3.3.21 Să seteze în telefonul mobil ca notificările/SMS-urile primite să nu fie vizibile pe ecranul blocat al telefonului.

### **3.4 Clientul este în drept:**

- 3.4.1 Să gestioneze de sine stătător mijloacele bănești aflate în Contul bancar, în conformitate cu prevederile prezentelor **Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank SA**.
- 3.4.2 Să solicite, în baza unei cereri, blocarea contului atât pe debit, cât și pe credit.
- 3.4.3 Să obțină efectuarea corectărilor și/ sau completărilor respective, la informarea în scris a Băncii despre constatarea erorilor sau a unor omisiuni la înregistrarea în cont. Termenul poate varia în dependență de timpul necesar pentru investigarea și verificarea informației comunicate de Client.
- 3.4.4 Să fie informat prin intermediul paginii web a Băncii și panoului de informație din subdiviziunile



Băncii privind modificările în **Tarifele și Comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice ale Băncii; Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCredit Bank S.A.; Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice;** precum și în **Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.**

- 3.4.5 Să solicite rezoluțiunea contractului de cont bancar și închiderea anticipată a conturilor și a serviciilor aferente. Comisioanele percepute periodic pentru serviciile de plată sunt achitate de către Client doar până în momentul rezoluțiunii contractului. În cazul în care unele comisioane au fost plătite în avans, acestea sunt rambursate proporțional.
- 3.4.6 Să i se pună la dispoziție de către Bancă extrasul de cont în care să fie reflectate toate operațiunile efectuate într-o anumită perioadă de timp.
- 3.4.7 Să-și exprime sugestiile, reclamațiile și mulțumirile prin intermediul apelului telefonic, prin e-mail, pe pagina web a Băncii, scrisoare oficială, sau în scris. Dacă clientul nu este mulțumit de decizia Băncii referitor la reclamația sa, acesta se poate adresa, după caz, autorității de supraveghere: Băncii Naționale a Moldovei, sau instanțelor de judecată, conform legislației în vigoare.
- 3.4.8 Clientul își poate retrage consimțământul în orice moment, dar nu mai târziu de momentul irevocabilității. Clientul este liber să dispună în orice moment de sumele bănești din contul său, cu excepția cazurilor când, prin acordul părților, este stabilit un termen de preaviz.
- 3.4.9 Clientul are dreptul să-și revoce indicațiile privind dispunerea de sumele bănești din contul său. Revocările au efect dacă sunt recepționate de Bancă până la momentul executării indicațiilor respective.
- 3.4.10 Persoanele autorizate să dispună de sumele bănești din cont sunt indicate de către Client prin prezentarea documentelor respective prevăzute de lege, de contract și de uzanțele bancare.
- 3.4.11 Să solicite în orice moment al relației contractuale **Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.** pe suport de hârtie sau alt suport durabil.
- 3.4.12 Să solicite deschiderea contului de depozit la termen atât în cadrul subdiviziunilor Băncii, prin completarea/semnarea pe suport de hârtie a Cererii/ Cererii-Contract, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii Clientului, cât și prin intermediul SADD ProBanking și aplicația Mobile Banking, prin completarea și semnarea, în format electronic a Cererii/Cererii-Contract din cadrul SADD ProBanking și aplicația Mobile Banking.

### 3.5 Alte condiții:

- 3.5.1 Mijloacele bănești plasate de către persoane fizice rezidente și nerezidente în monedă națională și în valută străină la conturile deschise la Bancă sunt garantate în conformitate cu **Legea nr.575 din 26.12.2003 privind garantarea depozitelor în sistemul bancar** cu excepția cazurilor expres prevăzute de prezenta lege.
- 3.5.2 Clientul garantează Băncii că mijloacele bănești depuse în conturile bancare au fost obținute în mod legal și nu constituie venituri din activitate ilicită.
- 3.5.3 Toate litigiile și divergențele care pot apărea la executarea prezentelor **Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank SA**, se vor soluționa pe cale amiabilă, iar în cazul în care Părțile nu vor ajunge la o soluție amiabilă a litigiului/ divergenței acestea se vor soluționa de instanța de judecată competentă.
- 3.5.4 În cazul în care prezentele **Condiții Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.**, nu acoperă toate situațiile posibile, Părțile se vor conduce de legislația civilă în vigoare.
- 3.5.5 Părțile de comun acord au convenit privind asigurarea confidențialității informațiilor și/ sau documentelor de care au făcut cunoștință în timpul executării obligațiilor, dacă divulgarea acestora nu este impusă de lege.
- 3.5.6 Părțile au convenit să se comporte cu bună credință și diligență din momentul nașterii obligațiilor,



pe durata existenței, la momentul executării și stingerii obligațiilor asumate prin contractul încheiat cu B.C. ProCredit Bank S.A.

3.5.7 Părțile sunt scutite de răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor conform prezentelor Condiții generale, dacă aceasta este cauzată de circumstanțe imprevizibile și care nu pot fi depășite, cum sunt: inundațiile, incendiile, calamitățile naturale, acțiunile militare, acțiunile organelor publice etc. Partea care invocă impedimentul justificator va notifica cealaltă parte despre circumstanțele intervenite și impactul lor asupra executării obligațiilor și va întreprinde toate măsurile pentru minimizarea efectelor acestor circumstanțe.

3.5.8 FATCA este un act ce cuprinde un set de măsuri legislative emise de SUA pentru a preveni și reduce evaziunea fiscală generată de activitatea transfrontalieră a rezidenților americani și se aplică instituțiilor financiare (băncilor) din toată lumea. Prin **Legea nr. 234 din 10.12.2015**, Parlamentul Republicii Moldova a ratificat Acordul de cooperare dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Statelor Unite ale Americii pentru facilitarea implementării prevederilor Actului privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la conturile străine (FATCA), semnat la Chișinău la 26 noiembrie 2014. Prin FATCA se solicită instituțiilor financiare non-americane, în baza unui acord interguvernamental sau în mod independent, să identifice și să furnizeze Serviciului Fiscal al SUA informații referitoare la clienții cu cetățenie americană sau cu obligații fiscale față de SUA și informații referitoare la conturile acestora, privind titulari, adrese, solduri sau operațiuni efectuate. De asemenea, în situația în care aceste persoane nu își îndeplinesc obligațiile fiscale, instituțiile financiare au posibilitatea de a efectua rețineri la sursă în favoarea Serviciului Fiscal al SUA. Refuzul de a comunica aceste informații specifice despre rezidenții americani se sancționează conform legii americane, prin aplicarea unei rețineri la sursă de 30% asupra oricăror plăți de natura dobânzilor, dividendelor, chirilor, primelor, anuităților, compensărilor, remunerațiilor, onorariilor și altor câștiguri anuale sau periodice, fixe sau determinabile, cu sursa SUA.

În contextul FATCA, Banca are următoarele obligații:

- a) să aplice măsuri de identificare a clienților cu rezidență în SUA;
- b) să raporteze anual informații cu privire la clienții rezidenți în SUA autorităților competente;
- c) să deducă și să rețină o taxă de 30% din plățile specifice menționate mai sus;
- d) să respecte solicitările de informații suplimentare cu privire la clienții persoane fizice rezidente în SUA, făcute de autoritățile competente.

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 de Card și/sau executarea operațiunilor de plată;

În cazul în care Contul Clientului este pasibil raportării, în modul în care acest fapt este definit de FATCA, Banca va raporta informația prevăzută de FATCA privind Contul Clientului către IRS.

La solicitarea Băncii, Clientul va completa formularele FATCA (W9, W8BEN, W8BENE, etc.). În cazul refuzului Clientului de a completa, la solicitarea Băncii, formularele FATCA specificate mai sus și a declarației pe proprie răspundere de furnizare date, nu se va iniția relația de afaceri cu Clientul. Totodată, în cazul unei relații de afaceri existente, în urma identificării post factum a indicilor FATCA, Banca va solicita Clientului completarea tuturor documentelor aferente FATCA specificate mai sus, iar în cazul refuzului Clientului, Banca își rezervă dreptul de încetare a relației de afaceri cu acesta.

3.5.9 Banca nu poartă răspundere pentru plățile blocate de către Banca corespondentă /intermediară /beneficiară, în cazul în care beneficiarul plății este sancționat conform sancțiunilor internaționale.

3.5.10 Toate contractele, acordurile de colaborare, acordurile adiționale, documentele, formularele tipizate încheiate între client și Bancă, inclusiv **Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank SA** sunt perfectate în limba română. Cu acordul ambelor părți, Banca îi poate furniza clientului și versiuni traduse în alte limbi, însă versiunea în limba română va fi cea de referință.



- 3.5.11 Documentele emise în limbi străine vor fi prezentate Băncii și recunoscute de aceasta doar dacă ele îndeplinesc condițiile de formă prevăzute de tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.
- 3.5.12 Contractele, acordurile de colaborare, acordurile adiționale, formularele tipizate și alte documente pot fi încheiate între client și Bancă pe suport de hârtie, semnate cu semnătură olografă sau pe suport electronic, semnate cu semnătură electronică acceptată de către Bancă. La semnarea oricăror acte indicate mai sus părțile vor utiliza același tip de semnătură.

#### 4. ACTE DE ÎMPUTERNICIRE

- 4.1. Clienții Băncii pot împuternici persoane terțe pentru a-i reprezenta în relațiile cu Banca, cu excepția momentului în care se inițiază relația cu Banca.
- 4.2. Terții care reprezintă interesele Titularilor de cont și sunt în drept să deschidă, modifice sau să închidă conturi, să efectueze operațiuni pe conturile deschise, pot fi deserviți în orice subdiviziune a Băncii și efectuarea operațiunilor pe conturile clienților respectivi este permisă doar în strictă conformitate cu actul ce confirmă împuternicirea, act care se prezintă la Bancă de către persoana terță. Banca își rezervă dreptul de a refuza acceptarea actului ce confirmă împuternicirea, în condițiile în care forma sau conținutul acestuia, sau comportamentul persoanei împuternicite prezintă suspiciuni.
- 4.3. Actul de împuternicire (procură, contract de mandat, etc.) ce confirmă împuternicirile persoanei de a reprezenta interesele Titularului de cont trebuie să fie autentificat notarial și se prezintă în original sau în copie legalizată notarial. Banca are dreptul să verifice cu notarul emitent al procurii existența și valabilitatea acesteia
- 4.4. Procura sau contractul de mandat întocmite în limbi străine vor fi prezentate Băncii împreună cu traducerea legalizată în limba română.
- 4.5. Persoana împuternicită poate efectua orice operațiune bancară permisă Titularului de cont, cu condiția că o astfel de operațiune este nemijlocit prevăzută în actul de împuternicire.
- 4.6. Persoana împuternicită va fi autorizată de către Bancă la conturile Clientului care sunt prevăzute nemijlocit în actul de împuternicire.
- 4.7. Împuternicirea unei persoane să reprezinte Clientul în relațiile cu Banca rămâne valabilă până la:
- a) Data primirii de către Bancă de la Client a unei declarații de revocare a actului de împuternicire;
  - b) Expirarea termenului de valabilitate al actului de împuternicire;
  - c) Decesul, declararea drept dispărută fără de veste ori instituirea în privința persoanei a unei măsuri de ocrotire judiciară a Titularului de cont - încetarea împuternicirii devine opozabilă Băncii începând de la data informării Băncii (prin prezentarea unui certificat de deces sau a unei înștiințări scrise). Banca este îndreptățită să solicite orice documente ce consideră a fi necesare cu privire la aceste modificări.
  - d) Decesului persoanei fizice (reprezentantul clientului) căreia îi este eliberată procura, declararea ei dispărută fără de veste ori instituirea în privința ei a unei măsuri de ocrotire judiciară
  - e) Dizolvarea persoanei juridice care a eliberat procura;
  - f) Dizolvarea persoanei juridice căreia îi este eliberată procura;
- 4.8. Titularul de cont este responsabil față de Bancă pentru orice pierdere suferită de aceasta ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii a oricărei restricții sau limitări în ceea ce privește persoana împuternicită a acestuia.
- 4.9. În cazul în care apare o dispută sau o situație conflictuală de orice natură care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea persoanei împuternicite în ce privește desemnarea, limitele sau revocarea acestuia, Banca are dreptul de a bloca accesul persoanei împuternicite la contul Titularului de



cont până la soluționarea disputei, dovedită prin prezentarea unor documente satisfăcătoare pentru Bancă.

- 4.10. Secretul bancar: Banca este obligată să păstreze confidențialitatea 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. Membrii organului de conducere și funcționarii Băncii, persoanele care acționează în numele Băncii și alte persoane care, în virtutea executării obligațiilor de serviciu, au obținut acces la informația ce constituie secret bancar au obligația de a păstra secretul bancar, de a nu folosi informația indicată în alte scopuri decât cele de serviciu. Această obligație continuă să existe și după încetarea activității persoanelor menționate mai sus sau în perioada suspendării activității lor. Se interzice furnizarea de către Bancă a informației referitoare la clienții altei bănci, chiar dacă numele/denumirea acestora sunt indicate în documentele și contractele Clientului sau figurează în cadrul operațiunilor acestuia.

## 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. Titularul de cont declară expres că este de acord ca B.C. ProCredit Bank S.A. să prelucreze datele cu caracter personal, precum și să verifice aceste date prin intermediul accesului la Registrul de Stat al Populației, în scopul încheierii, executării sau încetării contractului, care este sau urmează a fi încheiat cu Banca sau în alte scopuri aferente acestora. Titularul de cont consimte că după încheierea operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal necesare încheierii și executării prezentului Contract, Banca poate continua stocarea și prelucrarea acestora pentru o altă destinație sau pentru o prelucrare ulterioară, cu respectarea strictă a prevederilor legale aplicabile în materie. Astfel, după încetarea relațiilor de afaceri, Banca va păstra datele cu caracter personal aferente Clientului, pe o perioadă de:
- 5 ani – pe suport de hârtie;
  - și ulterior până la 5 ani – în format electronic;
  - În cazul solicitării Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor, termenul de păstrare a evidenței poate fi prelungit pentru perioada solicitată, da nu mai mult de 5 ani.
- 5.3. În acest context Titularul de cont consimte fără echivoc asupra transmiterii transfrontaliere (și anume: în Republica Federală Germania, România, Republica Irlanda și Țările de Jos) și pe teritoriul țării a datelor cu caracter personal, în condițiile legii, de către Bancă, în scopul asigurării și executării serviciilor bancare acordate. Totodată Titularul de cont 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.



**5.4. Lista datelor cu caracter personal:**

- a) Nume, Prenume, Patronimic (dacă este cazul),
- b) Numărul de identitate al persoanei fizice (IDNP) sau alt element unic de identificare (dacă este cazul),
- c) Numele și prenumele Beneficiarului efectiv (dacă este cazul),
- d) Numele și prenumele membrilor de familie,
- e) Data și locul nașterii,
- f) Cetățenia și Rezidența,
- g) Semnătura,
- h) Date din actele de stare civilă,
- i) Numărul de telefon/ fax/ adresa de e-mail,
- j) Adresa de domiciliu/ reședință/ contact: țara, raionul, localitatea, strada, numărul blocului, scara, etajul, nr. apartamentului, codul poștal,
- k) Locul de muncă, profesia, sectorul de activitate, statutul profesional, numele și adresa angajatorului, nr. de telefon la locul de muncă;
- l) Expunerea politică (dacă este cazul) și funcția publică deținută (dacă este cazul),
- m) Nivelul studiilor și formarea profesională - diplome obținute,
- n) Situația familială (copii, soț/ soția, persoane în întreținere),
- o) Situația economică și financiară (salariu, venituri, pensii și alte încasări),
- p) Date privind bunurile deținute,
- q) Date bancare,
- r) Date aferente cardurilor bancare,
- s) Tip act de identitate deținut,
- t) Seria și numărul actului de identitate,
- u) Alte date aferente actelor de identitate,
- v) Date privind starea de sănătate (dacă este cazul),
- w) Adresa IP de pe care clienții accesează SADD și înregistrează tranzacții/ operațiuni,
- x) Înregistrarea convorbirilor telefonice,
- y) Imaginile înregistrate pe camerele video.

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

**5.6. Destinatarii datelor:**

- a) Băncile comerciale și organizațiile din grupul ProCredit 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, Centrul Național Anticorupție, 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) Inspectoratul Fiscal de Stat al SUA (Internal Revenue Service, USA) pentru Clienți care cad sub incidența punctului 3.5.8.
- 5.7. 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.
- 5.8. Banca informează Clientul despre faptul că deține calitatea de operator de date cu caracter personal în condițiile **Legii nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal**.
- 5.9. **Drepturile și obligațiile Părților în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal:**
- 5.9.1. Clientul dispune de următoarele drepturi:
- De a fi informat despre identitatea operatorului de date cu caracter personal, despre scopul prelucrării acestor date și destinării datelor cu caracter personal colectate;
  - De a exercita drept de acces la datele cu caracter personal prelucrate de către Bancă, inclusiv prin solicitarea și obținerea gratuită a informațiilor prevăzute la art. 13 alin. (1) din Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
  - De a exercita drept de intervenție asupra datelor cu caracter personal prelucrate de către Bancă, inclusiv în vederea rectificării, actualizării, blocării sau ștergerii datelor cu caracter personal a căror prelucrare contravine legii, în sensul art. 14 din Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
  - De a se opune în orice moment, în mod gratuit, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele sale cu caracter personal să facă obiectul unei prelucrări, în măsura în care aceasta nu contravine încheierii, modificării, executării și încetării Contractului.
  - De a se opune în orice moment, în mod gratuit și fără nici o justificare ca datele sale cu caracter personal să fie prelucrate de către Bancă pentru prospectare comercială în sensul art. 16 din Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
- 5.9.2. Banca dispune de următoarele drepturi:
- De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului în scopul încheierii, modificării, executării și încetării contractului de cont bancar;
  - De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului, după încetarea contractului de cont bancar, numai după depersonalizarea acestora, în scopul prelucrării acestora pentru desfășurarea activității sale, în scopul promovării serviciilor și produselor sale, precum și în scopuri de marketing;
  - De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului după încetarea contractului de cont bancar, 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 în vigoare.
- 5.9.3. 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 contractului de cont bancar.
- 5.9.4. 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;



- b) Să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de Client;
- c) Să asigure securitatea prelucrării datelor cu caracter personal, să stocheze datele cu caracter personal pe perioada necesară prelucrării acestora, precum și după încheierea operațiunilor de prelucrare pentru o altă destinație sau prelucrare ulterioară, cu consimțământul Clientului sau în baza unui temei legal, precum și să distrugă sau să depersonalizeze datele cu caracter personal la epuizarea scopului menționat mai sus.
- 5.9.5. Până la retragerea consimțământului său, Clientul permite Băncii să prelucreze datele sale cu caracter personal, după încetarea relațiilor de afaceri, pe o perioadă de:
- 5 ani – pe suport de hârtie;
  - și ulterior până la 5 ani – în format electronic.
- 5.10. Prelucrarea datelor cu caracter personal, în procesul de adăugare card la Apple Pay și utilizarea ulterioară a Apple Pay, se supune și condițiilor politicii de confidențialitate a furnizorului Apple Pay, care poate fi găsită pe acest site <https://support.apple.com/ro-ro/HT203027>.

## 6. CONT CURENT BANCAR

6.1 Contul curent bancar (în continuare cont curent) este un cont bancar deschis pe o perioadă nedeterminată și este destinat pentru evidența mișcării mijloacelor bănești depuse fără dobândă de către persoanele fizice. În acest cont se înregistrează operațiunile curente cu numerar și prin virament, care pot fi efectuate de către titularul contului sau persoana împuternicită. Contul curent este un cont bancar operațional, iar tranzacțiile de depunere/încasare a mijloacelor bănești reprezintă inițierea utilizării acestora de către Client și, în anumite cazuri, necesită prezentarea unor acte suplimentare la solicitarea Băncii.

6.2 Clientul poate să aibă deschise în cadrul Băncii mai multe conturi curente în diferite valute.

### 6.3 Prin contul curent se pot efectua următoarele operațiuni:

- a) Transferuri (nationale și internaționale);
- b) Schimb valutar prin virament, inclusiv și la bancomatele Băncii prin intermediul cardului bancar aferent la contul Clientului;
- c) Alimentarea conturilor de economii;
- d) Încasarea banilor (salariul, alte venituri, transferuri, etc.);
- e) Depunerea numerarului în cont;
- f) Retragerea numerarului din cont;
- g) Achitarea serviciilor comunale;
- h) Achitarea comisioanelor aferente serviciilor și a operațiunilor efectuate în cont;
- i) Atașarea cardului;
- j) Contractarea Serviciului de Deservire Bancară la Distanță;
- k) Contractarea unui credit sau overdraft.

### 6.4 Efectuarea plăților:

- 6.4.1 Banca acceptă spre executare Ordinele de plată care sunt prezentate prin sistemul de deservire la distanță ProBanking.
- 6.4.2 Prin indicarea login-ului, parolei, codului numeric, generat de codul numeric de unică folosință TAN, Clientul își exprimă consimțământul pentru executarea operațiunii de plată. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în ordinul de plată îi revine Clientului.



- 6.4.3 Ordinul de plată se transmite spre executare la Bancă de către Client, sau de către persoana împuternicită a acestuia, în ziua în care a fost emis, iar în cazul emiterii ordinului de plată de către unitatea Trezoreriei de Stat, acesta se prezintă spre executare la Bancă cu data emiterii în decursul anului bugetar curent.
- 6.4.4 Momentul primirii ordinului de plată este considerat momentul în care ordinul de plată transmis de plătitor este recepționat de către Bancă. În cazul în care momentul primirii ordinului de plată nu este într-o zi lucrătoare a Băncii, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare, excepție fiind Batch transferurile, acestea nu pot fi executate cu o dată viitoare.
- 6.4.5 După momentul primirii ordinului de plată, suma operațiunii de plată este creditată în contul Băncii beneficiarului cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare.
- 6.4.6 Dacă plata este urgentă, ordinul de plată va fi verificat imediat după primire și dacă el este acceptat, atunci autorizarea, trecerea la scăderi și transmiterea acestuia în adresa băncii beneficiarului prin intermediul sistemului automatizat de plăți interbancare va avea loc în decurs de 1 oră din momentul primirii ordinului de plată urgent.
- 6.4.7 Ordinele de plată se primesc pentru executare la o dată viitoare, maxim 10 zile lucrătoare din data emiterii ordinului de plată, cu excepția ordinelor de plată în monedă națională cu tipul de transfer urgent și ordinele de plată intrabancare, care nu se acceptă pentru o dată viitoare de executare.
- 6.4.8 Graficul de executare a Ordinilor de plata este afișat pe pagina web a Băncii și poate fi accesat urmărind linkul <https://www.procreditbank.md/files/docs/2020/october%202020/Conditii%20precontractuale.DOCX>
- 6.4.9 Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată este considerat că nu a fost primit.
- 6.4.10 Plătitorul nu poate revoca ordinul de plată după momentul în care acesta a fost primit de către Bancă.
- 6.4.11. **Rambursarea sumelor operațiunilor de plată:**
- a) În cazul unei operațiuni de plată neautorizate, Banca rambursează Clientului, imediat ce a fost notificată de către acesta, suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective și, dacă este cazul, readuce contul de plăți debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat. Rambursarea se efectuează în moneda Contului din care a fost debitată suma operațiunii, iar în cazul în care nu a fost utilizat Contul pentru efectuarea operațiunii de plată – în moneda în care Banca a primit fondurile de la Client.
- b) Pentru a obține corectarea unei operațiuni de plată din partea Băncii, Clientul trebuie să informeze Banca, 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, care generează reclamație, cu excepția situațiilor în care, dacă este cazul, Banca nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această operațiune de plată;
- c) În cazul unei operațiuni de plată autorizate, inițiate de/sau prin intermediul unui beneficiar al plății care a fost deja executată, Clientul are dreptul să solicite rambursare din partea Băncii a sumei operațiunilor de plată autorizate dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:  
- autorizația nu specifică suma exactă a operațiunii de plată la momentul în care a fost dată;  
- suma operațiunii de plată a depășit suma la care s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil Clientul, luând în calcul cheltuielile sale anterioare, condițiile din prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoanele fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A. și alte circumstanțe relevante pentru cazul respectiv.
- d) Pentru a obține o rambursare, Clientul, în termen de 8 săptămâni de la data la care fondurile au fost debitate, depune o cerere de rambursare la Bancă. În termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare, Banca fie rambursează întreaga sumă a operațiunii de plată, fie refuză rambursarea sumei, indicând motivele refuzului și autoritățile (organele) pe care Clientul le poate sesiza,
- e) Deținătorul de Card nu poate beneficia de rambursare în cazul în care și-a exprimat consimțământul de a executa operațiunea de plată direct către Bancă și, dacă este cazul,



informațiile privind operațiunile de plată viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispoziția Clientului, cu cel puțin 4 săptămâni înainte de data scadenței, de către Bancă sau de către beneficiarul plății.

## 6.5 Alte condiții:

- 6.5.1 Banca nu achită Clientului dobândă pentru soldul mijloacelor bănești din contul curent.
- 6.5.2 Banca se angajează să execute, în limitele disponibilităților, operațiunile cu mijloacele bănești din cont privind transferul unor sume către alte persoane și/sau retragerile de numerar.
- 6.5.3 Banca este în drept să perceapă în mod incontestabil mijloacele bănești din Contul curent al Clientului prin dispoziții incaso /dispoziții trezoreriale, întocmite de către organul împuternicit prin lege cu acest drept/ creditorul următor conform prevederilor actelor normative în vigoare și documentelor de executare silită.
- 6.5.4 Banca poate despăgubi Clientul pentru prejudiciu în cazul percepției incorecte a sumei din contul curent. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor, Banca va compensa prejudiciul cauzat în conformitate cu legislația în vigoare.
- 6.5.5 Banca nu poartă răspundere pentru:
- rezultatele serviciilor prestate de Bancă în conformitate cu dispozițiile Clientului;
  - prezentarea de către Client în orice formă a unor date eronate sau incomplete pentru efectuarea de către Bancă a unor operații în interesul Clientului;
  - securitatea transmiterii informației prin telefon în procesul de furnizare a informației despre soldul contului curent și intrările în cont;
  - pentru neexecutarea dispozițiilor Clientului, survenirea cărora nu ține de voința Băncii, care cuprind, dar fără a se limita la acestea:
    - Modificarea cursului oficial și/ sau cursului de schimb valutar al valutei străine stabilit de Bancă cu care operează Clientul prin intermediul Băncii și / sau al băncilor corespondente ale Băncii;
    - Operațiunea solicitată este interzisă de legislația Republicii Moldova;
    - Acțiunile și/ sau inacțiunile terțelor persoane, inclusiv ale băncilor corespondente ale Băncii;
    - Incapacitatea sau insolvabilitatea financiară a Băncii corespondente sau Băncii de tranzit, prin intermediul căreia se face plata, sau retragerea licenței bancare a acesteia;
 În alte cazuri, când culpa Băncii lipsește.
  - În cazul în care răspunderea Băncii pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunilor de plată se datorează vinovăției unui alt prestator de servicii de plată sau unui intermediar, prestatorul de servicii de plată sau intermediarul respectiv despăgubește Banca pentru toate prejudiciile cauzate sau sumele achitate Clientului în conformitate cu art.70 din Legea nr.114/2012.
  - Răspunderea Băncii nu survine în împrejurări extraordinare și neprevăzute, în afara controlului persoanei care le invocă și ale căror consecințe ar fi inevitabile în pofida tuturor eforturilor depuse în acest sens sau în cazul în care Banca este obligată să respecte prevederile legislației.
- 6.5.6 Clientul va despăgubi Banca în cazul:
- neexecutării sau executării cu întârziere a obligației de a înștiința și restitui sumele înscrise incorect de către Bancă în conturile acestuia;
  - neachitării sau achitării cu întârziere a remunerării pentru serviciile prestate de Bancă.
- 6.5.7 Despăgubirea va consta în plata pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli privind suma înscrisă incorect sau suma neachitării, sau achitării cu întârziere a remunerării pentru serviciile prestate de Bancă, la data cauzării prejudiciului.
- 6.5.8 Rezoluțiunea contractului de cont curent poate fi solicitată de către titularul contului sau de către persoana împuternicită în baza procurii notariale prin semnarea și depunerea la Bancă a Cererii de închidere cont, fără notificare în prealabil, cu condiția:
- închiderii tuturor serviciilor aferente acestui cont, inclusiv contului de economii FlexSave;
  - achitării sumelor restante;
  - lipsa interdicțiilor stabilite de organele abilitate.



Contul va fi închis la data acceptării de către Bancă a Cererii de închidere cont. Dacă pentru închiderea contului este necesar de retras numerar, în dependență de sumă, va fi necesar de respectat condițiile și termenul de notificare indicat în **Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank” S.A.**

## 7. CONT DE ECONOMII FlexSave

- 7.1 Contul de economii este un cont de depozit la vedere, deschis pe o perioadă nedeterminată și are destinația de acumulare și economisire a mijloacelor bănești
- 7.2 Pentru a beneficia de un cont de economii, Clientul trebuie să aibă un cont curent aferent deschis în aceeași monedă.
- 7.3 Prima alimentare a contului de economii se face prin virament prin debitarea contului curent aferent, utilizând serviciul de deservire la distanță ProBanking.
- 7.4 Alimentarea contului de economii sau retragerea numerarului de pe contului de economii va avea loc doar prin intermediul contului curent aferent, în conformitate cu prevederile din **Tarifele și Comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice**, aprobate de Bancă, în vigoare la momentul efectuării operațiunii de plată.
- 7.5 Retragerea integrală a mijloacelor bănești din contul de economii nu duce la închiderea contului.
- 7.6 Banca plătește Deponentului o dobândă în conformitate cu **Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C.ProCreditBank S.A** în vigoare la data plății.
- 7.7 Dobânda aferentă contului de economii este flotantă. Banca poate modifica rata dobânzii la contul de economii, cu plasarea **Informației privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C.ProCreditBank S.A.** pe panourile informative din sediile Băncii și pe pagina web a Băncii, cu 15 zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor, în cazul micșorării. În cazul majorării ratei dobânzii, modificările vor intra în vigoare în cel mai scurt timp dar nu mai mult de 3 zile lucrătoare din momentul publicării informației.
- 7.8 Clientul poate să dețină în cadrul Băncii, mai multe conturi deschise în diferite valute.
- 7.9 Dobânda aferentă contului de economii este calculată zilnic la soldul zilnic efectiv al contului, începând cu ziua depunerii mijloacelor bănești în cont, până în ziua precedentă zilei restituirii sumei depuse. Pentru ziua închiderii contului Banca nu calculează dobândă.
- 7.10 Dobânda se calculează după formula procentelor simple, reieșind din baza: 1 an – 365/366 zile și se achită lunar, în prima zi bancară a lunii de gestiune următoare, prin transferul mijloacelor bănești la contul curent.
- 7.11 În cazul rezoluțiunii Contractului de cont de economii, dobânda se va achita în ziua rezoluțiunii Contractului.
- 7.12 Conform Codului fiscal al Republicii Moldova, Banca reține impozit din dobânda achitată în folosul persoanelor fizice.

## 8 CONT DE DEPOZIT

- 8.1 Contul de depozit este deschis de persoane fizice pentru un anumit termen, în baza unui Contract de depozit bancar prin care Banca primește de la Clientul Deponent sau de la un terț în folosul Deponentului o sumă de bani, înscrisă la soldul contului de depozit deschis pe numele Deponentului, în care titularii contului/Deponentul, pe parcursul termenului contului de depozit, nu pot/poate efectua operațiuni de depunere și retragere numerar, sau de recepționare și efectuare transfer, beneficiind de o dobândă pentru plasarea mijloacelor bănești în Bancă.
- 8.2 Constituirea contului de depozit poate fi efectuată atât prin intermediul SADD ProBanking și aplicației Mobile Banking, cât și în cadrul subdiviziunilor Băncii, în baza Cererii-Contract semnata de Client.



- 8.3 Suma minimă necesară pentru deschiderea contului de depozit, condițiile de acceptare, termenul, cât și dobânda aferentă sunt indicate în **Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C.ProCreditBank S.A.** în vigoare.
- 8.4 Pe durata depozitului, Deponentul nu este în drept să opereze vărsăminte suplimentare în contul de depozit.
- 8.5 Orice retragere efectuată de către Deponent din suma depozitului până la expirarea termenului de scadență a depozitului respectiv, indiferent dacă este o retragere integrală sau parțială, vor duce nemijlocit la rezoluțiunea contractului de depozit.
- 8.6 În cazul în care Deponentul retrage suma depozitului înainte de scadența depozitului, Banca nu va achita Deponentului dobândă. În cazul în care dobânda a fost achitată lunar, Deponentul va restitui Băncii dobânda achitată din contul depozitului, la momentul retragerii acestuia.
- 8.7 Rata dobânzii, aferentă mijloacelor bănești depuse în contul de depozit este anuală, se stabilește la momentul încheierii contractului de depozit și este fixă.
- 8.8 Dobânda se calculează începând cu ziua constituirii depozitului și înregistrării mijloacelor bănești în contul de depozit până la data maturității lui. Pentru ziua maturității depozitului dobânda nu se calculează.
- 8.9 Dobânda se calculează după formula procentelor simple, reieșind din baza: 1 an – 365/366 zile.
- 8.10 Banca se obligă să calculeze la soldul contului de depozit al Deponentului dobânda cu rata în mărimea stabilită în **Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCredit Bank S.A.** la data deschiderii depozitului.
- 8.11 Dobânda se calculează zilnic în moneda Depozitului și se transferă lunar la contul curent aferent contului de depozit la data constituirii depozitului.
- 8.12 Conform Codului fiscal al Republicii Moldova, Banca reține impozit din dobânda achitată în folosul persoanelor fizice.
- 8.13 Clientul poate dispune de suma dobânzii transferate la alegerea sa. Dobânda poate fi păstrată la contul curent, poate fi retrasă prin intermediul cardului sau utilizată pentru efectuarea achitărilor prin card, poate fi transferată la alt cont, în conformitate cu **Tarifele și comisioanele Băncii.**
- 8.14 La expirarea termenului, depozitul se reperfectează automat pentru același termen, la rata stabilită în **Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCredit Bank S.A** valabile la data reperfectării depozitului.
- 8.15 Clientul va deschide contul de depozit prin intermediul SADD ProBanking sau Mobile Banking în baza instrucțiunilor din Ghidul utilizatorului SADD ProBanking și aplicația Mobile Banking.
- 8.16 În cazul în care contul de depozit este deschis de către Client folosind SADD ProBanking sau aplicația Mobile Banking, toate tranzacțiile/documentele semnate/confirmate în format electronic, folosind un cod de confirmare a tranzacției SMS TAN, vor fi considerate ca fiind semnate personal de către Client. Clientul confirmă expres și irevocabil că a făcut cunoștință și înțelege toate condițiile de deschidere a contului de depozit din prezentele Condiții Generale.
- 8.17 În cazul în care contul de depozit este deschis de către Client folosind SADD ProBanking sau aplicația Mobile Banking, Clientul va primi Cererea-Contract în punctul de meniu Inbox din SADD ProBanking și aplicația Mobile Banking, ce va fi considerat acceptat și semnat de către Client și de către Bancă.
- 8.18 Părțile convin că în cazul constituirii depozitului prin intermediul SADD ProBanking sau aplicației Mobile Banking cu utilizarea codului de confirmare a tranzacției SMS TAN, documentul electronic care va reflecta autorizarea operațiunii de constituire a depozitului, va fi echivalat, asimilat și va avea aceleași efecte ca și contractul de depozit pe suport de hârtie, semnat cu semnătură olografă. Părțile consimt asupra faptului că documentele electronice aferente depozitelor constituite prin intermediul SADD ProBanking și aplicația Mobile Banking, vor avea forță probantă în cadrul oricărui litigii dintre Părți.



## 9 CARDURI BANCARE

Acest capitol este destinat reglementării activității B.C. “ProCredit Bank” S.A. și a Clienților Băncii în cadrul sistemului de plăți cu carduri bancare și este elaborat în conformitate cu legislația Republicii Moldova, Regulile sistemului de plăți Visa Inc. și instrucțiunile interne ale Băncii. El devine operant din momentul primirii cardului de către Client și este valabil pe întreaga perioadă de valabilitate a cardului.

Cardurile VISA sunt carduri internaționale cu tehnologia cip integrat și nivel înalt de securitate. Cardurile VISA Classic Contactless (FlexCard) sunt proprietatea B.C. “ProCredit Bank” S.A. și trebuie restituite Băncii la cererea imediată a Băncii și la expirarea acestora. Cardul de plată nu este transmisibil. Cardul va fi utilizat exclusiv de către persoana a cărei nume, prenume și semnătură sunt imprimare pe Card. Prezentele Condiții generale se vor aplica și pentru orice alt card de plată emis în schimbul Cardului inițial.

Orice tranzacție efectuată cu Apple Pay/Google Pay este considerată ca și tranzacție efectuată cu cardul de debit FlexCard al clientului, doar că se utilizează Token. Astfel, condițiile din capitolul 9 Carduri bancare, se referă și la Token.

### 9.1 Cardul de Debit VISA Classic Contactless (FlexCard)

- 9.1.1 Cardul de debit FlexCard este destinat tuturor clienților Băncii – persoane fizice titulari de conturi bancare deschise în cadrul Băncii. FlexCard permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului din contul titularului.
- 9.1.2 Flexcard conține un cip sofisticat și sigur, și este dotat cu tehnologia contactless. Pentru ca o tranzacție contactless să aibă loc, FlexCard trebuie să interacționeze cu un POS terminal fără contact Visa. În timpul acestei interacțiuni, se utilizează chei private pentru a se genera semnături electronice și criptograme. Aceasta face ca tranzacția să fie sigură ca și o tranzacție cu contact cu cip.
- 9.1.3 Cardul de debit VISA Classic Contactless (FlexCard) permite achitarea, fără contact, a cumpărăturilor la POS terminale care au insignă specială VISA (PayWave). Dacă POS terminalul nu este dotat cu tehnologia contactless (VISA PayWave), atunci FlexCard poate fi utilizat similar unui card standard cu contact cip la POS terminal.
- 9.1.4 Limitele de sumă ale cumpărăturilor efectuate corespunzătoare metodelor de achitare cu FlexCard (cu contact sau fără contact chip, cu introducerea codului PIN sau fără introducerea codului PIN) sunt indicate în **Tarifele și Comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice** în vigoare.
- 9.1.5 În cazul în care Clientul are două conturi curente, cardul va fi atașat la ambele – unul fiind Contul Principal și al doilea Contul Secundar.
- 9.1.6 În cazul descris în punctul 9.2.5, cardul permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului din ambele conturi ale titularului în cadrul tranzacțiilor de retragere numerar la ATM-urile specializate ale Băncii din Zona 24/7 sau achitărilor la comercianți.
- 9.1.7 Cu referire la punctul 9.2.5, Clientul are posibilitatea să selecteze la ecranul bancomatului din Zona 24/7 a băncii contul curent din care dorește să retragă sau să depună numerar. Pentru retragerile/depunerile numerar efectuate la bancomatele altor bănci, pentru achitățile efectuate la comercianți, atât la POS terminale cât și on-line, va fi utilizat Contul Principal atașat la card. Dacă Clientul are nevoie să modifice Contul principal pentru card, atunci el va contacta Contact Centru sau se va apropia în orice subdiviziune a Băncii, și ulterior identificării Clientului și în cazul subdiviziunii, ulterior și semnării unei cereri, Contul Principal va fi modificat de către Bancă.
- 9.1.8 La ATM-urile specializate ale Băncii din Zona 24/7, prin intermediul acestui card, Clientul are posibilitatea să depună și să retragă numerar în monedele MDL/ USD/ EUR, inclusiv și cu





convertire la cursul comercial non-cash al B.C. „ProCredit Bank” S.A., în cazul când moneda contului atașat la card diferă de moneda tranzacției.

- 9.1.9 La depunerea numerarului cu convertire este utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii. La retragerea numerarului la ATM-urile Băncii, suma retrasă va fi inițial blocată în cont la cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar apoi contul va fi debitat cu suma retrasă (clearing) la același curs din momentul efectuării operațiunii. În dependență de tipul operațiunii, Clientul este atenționat despre cursul utilizat pentru convertire printr-un mesaj înscris pe ecranul bancomatului Băncii.

**Notă!** La depunerea numerarului la ATM-urile din Zona 24/7 a Băncii, Clientul persoana fizică va selecta sursa fondurilor depuse în contul atașat la card.

## 9.2 Valabilitatea și reemiterea cardului VISA Classic Contactless (FlexCard)

- 9.2.1 Cardul bancar este valabil pentru o perioadă menționată în **Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice** în vigoare, începând cu luna înregistrării cererii în sistemul informațional al Băncii. La expirarea acestei perioade cardul va fi reemis pentru o perioadă în conformitate cu **Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice** în vigoare, la cererea deținătorului. Este preferabil ca solicitarea pentru reemiterea cardului să fie înaintată de către deținător cu cel puțin două săptămâni înainte de expirarea termenului de valabilitate a cardului pentru a avea posibilitatea de utilizare permanentă a cardului.
- 9.2.2 Deținătorul va primi cardul nou și o instrucțiune tehnică – într-un plic sigilat, de la personalul autorizat al Băncii în subdiviziunea în care a solicitat primirea cardului sau de la curier, în cazul în care a solicitat să îi fie livrat cardul la domiciliu/locul de muncă, în momentul deschiderii cardului de către Bancă.
- 9.2.3 Deținătorul cardului, după recepționarea plicului sigilat, va efectua următorii pași:
- 1) Va verifica ca plicul sigilat să fie intact;
  - 2) Va deschide plicul sigilat și va verifica cardul să fie intact;
  - 3) Va semna pe partea verso a cardului;
  - 4) Va transmite ultimele 4 cifre ale cardului printr-un SMS către numărul scurt 8010 (acest număr este indicat și în scrisoarea din plicul sigilat);
  - 5) automat va primi SMS de la același număr scurt 8010, cu primul PIN al cardului, în urma căreia cardul se activează și clientul are posibilitatea să efectueze orice tip de tranzacție cu el, utilizând codul PIN primit în SMS;
  - 6) Va șterge din telefon SMS-ul cu codul PIN de activare card primit, din motive de securitate.
  - 7) La dorință, va adăuga cardul la Apple Wallet prin intermediul aplicației Mobile Banking a Băncii, dacă clientul dispune de un dispozitiv eligibil precum este iPhone, Apple Watch, iPad, MacBook. Clientul poate adăuga cardul și direct în Apple Wallet/Google Wallet, dar aceasta implică o introducere manuală a numărului cardului și alte date solicitate de aplicație.
- 9.2.4 Reemiterea cardului în cazul expirării termenului de valabilitate sau în caz de pierdere, furt sau deteriorare se efectuează în conformitate cu **Tarifele și Comisiunile pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice**.
- 9.2.5 Pentru a genera, în mod repetat, codul PIN personal, în cazul în care Clientul a uitat PIN-ul, pentru cardul său, Clientul va contacta inițial Contact Centru al Băncii, la tel. 0800-000-10. Ulterior Clientul va primi noul cod PIN în SMS, sau în cazuri excepționale, Clientul va modifica de sine stătător codul PIN la oricare din bancomatele Băncii.
- 9.2.6 Pentru a modifica de sine stătător, în mod repetat, codul PIN personal pentru cardul său, Clientul va urma pașii indicați la ATM-ul Băncii, costul acestei operațiuni este indicat în **Tarifele și Comisiunile pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice**.
- 9.2.7 Termenul de valabilitate a cardului este indicat pe card (luna/anul) și poate fi utilizat de către Client până în ultima zi calendaristică a lunii, înscrise pe card.



### 9.3 **Tipurile de operațiuni ce pot fi efectuate prin intermediul cardului FlexCard, inclusiv restricțiile aplicabile:**

#### 9.3.1 Deținătorul poate utiliza cardul pentru:

- a) Retragerea numerarului la bancomatele băncilor din RM și de peste hotare oriunde este afișat logo-ul VISA;
- b) Depunerea/retragerea numerarului în MDL/ USD/ EUR în/din contul curent prin ATM-urile Zonei 24/7 ale Băncii;
- c) Achitarea serviciilor și procurarea bunurilor în Moldova și peste hotare, oriunde este afișat Logo-ul VISA, atât cu contact, cât și contactless;
- d) Achitarea bunurilor și serviciilor on-line în cazul în care comerciantul respectiv acceptă cardurile VISA;
- e) Efectuarea transferului către alt card emis de orice bancă comercială din Republica Moldova (P2P Debit) și primirea transferului de la alt card emis de orice bancă comercială din Republica Moldova sau din străinătate (P2P Credit);
- f) Achitarea bunurilor și serviciilor cu smartphone/Apple sau Smart Watch la comercianți și efectuarea operațiunilor la bancomate ce au modulul NFC, dacă clientul preventiv a adăugat cardul său la Apple Wallet/Google Wallet și a fost generat automat un Token.

#### 9.3.2 Referitor la operațiunile menționate mai sus, în cazul când moneda contului atașat la card diferă de moneda tranzacției, concomitent, are loc și operațiunea de convertire fără numerar (conform cursului de schimb valutar VISA și/sau cursului pentru operațiuni cu carduri al Băncii).

#### 9.3.3 Utilizarea unui card blocat, nevalabil, sau utilizarea cardului în scopuri ilegale este strict interzisă și poate avea consecințe grave, până la răspundere penală a utilizatorului, care va fi responsabil de prejudiciile cauzate.

#### 9.3.4 În conformitate cu legislația în vigoare, persoanele fizice nu au dreptul de a efectua operațiuni prin intermediul cardului, care după natura lor sunt caracteristice persoanelor juridice.

### 9.4 **Modalitatea de obținere a informației privind disponibilul de mijloace bănești în contul bancar de care este atașat cardul:**

Deținătorul de card va putea vizualiza soldul contului prin intermediul sistemului de deservire la distanță ProBanking, prin intermediul aplicației Mobile Banking, la orice ATM al Băncii și al altor bănci unde este posibilă utilizarea tipurilor de card VISA sau adresându-se la orice subdiviziune a Băncii.

### 9.5 **Drepturile, obligațiile și responsabilitățile deținătorului de card**

#### 9.5.1 Drepturile Deținătorului de Card:

- a) Deținătorul de card are dreptul să primească gratuit, lunar sau la cerere, extrasul de cont prin sistemul de deservire la distanță ProBanking, care reflectă toate operațiunile efectuate pe parcursul perioadei precedente;
- b) În caz de dispute, să primească de la Bancă temeiul debitării mijloacelor bănești din cont;
- c) Deținătorul de card are dreptul să ceară emiterea unuia sau mai multor carduri adiționale, dacă pe contul său, la care este atașat cardul, sunt autorizate una sau mai multe persoane. Pentru fiecare persoană autorizată poate fi deschis câte un singur card.
- d) să își retragă consimțământul cu privire la executarea unei operațiuni de plată, în orice moment, dar nu mai târziu de momentul irevocabilității. În cazul consimțământului exprimat pentru executarea mai multor operațiuni de plată (a unei serii de operațiuni de plată), Deținătorul de Card poate să îl retragă, cu efectul ca orice operațiune de plată viitoare să fie considerată neautorizată;



- e) să obțină rambursarea unei operațiuni de plată din partea Băncii, în condițiile indicate în prezentele Condiții generale.

#### 9.5.2 **Obligațiile Deținătorului de card:**

- a) Să indice datele corecte în cerere și în toate formularele Băncii și să comunice Băncii despre orice schimbare survenită ulterior;
- b) Să utilizeze cardul în limitele soldului contului, în conformitate cu condițiile de emitere și de utilizare a acestuia și în scopuri altele decât cele legate de activitatea de întreprinzător sau profesională;
- c) Să informeze Banca despre oricare schimbări ale datelor declarate în timpul aplicării pentru card, adresându-se la oricare subdiviziune a Băncii.
- d) Să anunțe fără întârziere Banca despre pierderea/furtul cardului sau despre altă situație de urgență la tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de pe teritoriul țării și de peste hotare), sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii în timpul programului de lucru a ei, sau să blocheze de sine stătător cardul în aplicația Mobile Banking;
- e) Din moment ce Banca publică noile modificări în Condițiile prezente, și **Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice**, emise de B.C. ProCredit Bank S.A., Deținătorul este obligat să anunțe Banca asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor. În caz contrar, Banca va admite că Deținătorul de card a acceptat prevederile modificate.
- f) Să asigure siguranța cardului și a codului PIN și să asigure evitarea cazurilor de fraudă aferente utilizării acestuia, prin:
- păstrarea Cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea și furtul acestuia;
  - semnarea Cardului pe verso, în locul indicat, imediat la primirea acestuia;
  - memorarea și păstrarea în secret a PIN-ului;
  - utilizarea PIN-ului astfel încât să nu poată fi văzut/identificat de către alte persoane;
  - preluarea Cardului și a chitanței după fiecare tranzacție efectuată la un dispozitiv special;
  - solicitarea efectuării operațiunilor la comerciant/ghișeu Băncii numai în prezența sa;
  - solicitarea chitanței aferente tranzacției și verificarea cu atenție a informației evidențiate pe aceasta (data, numărul Cardului, numele/prenumele, suma tranzacției);
  - evitarea divulgării informației confidențiale prin telefon și alte modalități de comunicație;
  - verificarea urgentă a soldului contului de plăți în cazul eșuării tranzacției;
  - păstrarea tuturor chitanțelor tranzacțiilor și verificarea acestora cu tranzacțiile evidențiate în Extrasul Contului curent;
  - alte măsuri racordate la trendul fraudelor.
- g) Să nu transmită Cardul și informația privind elementele de securitate personalizate ale acestuia altor persoane și să restituie Cardul Băncii la expirarea termenului de valabilitate;
- h) Deținătorul de card va păstra toate cecurile și bonurile de la tranzacțiile efectuate cu cardul ca dovadă a tranzacției efectuate, cel puțin până când tranzacția este verificată pe extrasul de cont al deținătorului de card, la care este atașat cardul;
- i) În anumite condiții (inclusiv, dar nelimitându-se la utilizarea cardului sub limitele autorizate în tranzacții offline, fără autorizație corespunzătoare) suma tranzacțiilor poate depăși disponibilul din cont (overdraft neautorizat, care se reflectă ca datorie la contul curent). Astfel, overdraftul neautorizat trebuie rambursat imediat Băncii de către Deținător. Dacă overdraftul neautorizat nu este închis de către Client în termen de 30 de zile din data tranzacției, Cardul va fi blocat de către Bancă. Reluarea operațiunilor cu cardul va fi permisă numai după achitarea completă a datoriei restante.
- j) În cazul în care cardul a fost anulat, să-l restituie Băncii;
- k) Să utilizeze codul de autentificare (CVV2) pentru a se autentifica în calitate de deținător al cardului la fiecare tranzacție efectuată prin intermediul comercianților electronici sau prin canalele electronice P2P în cazul în care nu s-a convenit la modificarea condiției sus-menționate;



- l) Să nu încredințeze persoanelor terțe cardul, copii ale cardului sau elementele de securitate personalizate a cardului;
- m) În orice caz, restituirea cardului și refuzul de utilizare nu va afecta obligațiile în curs ale deținătorului de Card;
- n) Să ia cunoștință cu modul de procesare a tranzacțiilor efectuate cu cardul și cum are loc conversia valutară atunci când se efectuează tranzacțiile transfrontaliere prin intermediul cardului, accesând următorul link pe pagina web <http://www.procreditbank.md/ro/content/tranzac%C8%9Bile-transfrontaliere>. Cursul comercial al Băncii utilizat în tranzacțiile cu cardul în cazul când moneda operațiunii, moneda contului și/ sau moneda decontării prin sistemul de plată sunt diferite, poate fi vizualizat zilnic pe site-ul oficial al Băncii [www.procreditbank.md](http://www.procreditbank.md).
- o) în cazul contestării unor operațiuni efectuate cu Cardul, să prezinte Băncii acte de confirmare a operațiunii respective;
- p) să ofere Băncii informații veridice și curente cerute de legislația în vigoare și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, inclusiv privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- q) Să activeze serviciul Roaming la operatorul de telefonie mobilă, când pleacă peste hotare și are cardul bancar cu el, pentru a putea fi notificat despre toate tranzacțiile efectuate cu cardul prin mesaje SMS;
- r) Să nu ofere nimănui dispozitivele sale și/sau să nu divulge parola setată pentru deblocarea acestor dispozitive (în cazul în care clientul nu utilizează Face sau Touch ID pentru identificare și deblocare telefon), dacă a adăugat cardul său de debit Flexcard la Apple Pay/Google Pay în aceste dispozitive.

#### 9.5.3 **Responsabilitățile Deținătorului de card:**

- a) Deținătorul cardului poartă răspundere pentru toate operațiunile de plată efectuate cu cardul, pentru operațiunile de plată efectuate de către persoanele autorizate prin intermediul cardului adițional, precum și pentru operațiunile de plată efectuate de către alte persoane cărora li s-a transmis sau au avut altfel acces la Card și/sau elementele de securitate personalizate ale acestuia (numărul sau PIN codul Cardului), inclusiv în cazurile în care drept bază pentru efectuarea operațiunilor de plată cu Cardul au servit cecurile nesemnate de către Deținătorul de Card (automat bancar, comenzi prin poștă sau telefon, tranzacții prin internet, rezervări hotel, etc.); Deținătorul cardului poartă răspundere pentru toate prejudiciile materiale cauzate Băncii în rezultatul încălcării prezentelor Condiții Generale, precum și în urma utilizării Cardului de debit de o persoană ce nu este Deținătorul de Card și care acționează fără acordul și/sau fără cunoștința Deținătorului de Card, până în momentul notificării Băncii, în ordinea prevăzută de Contract și Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A. despre pierderea, furtul, însușirea cardului sau despre oricare alte utilizări neautorizate a Cardului de debit sau divulgarea elementelor de securitate personalizate ale acestuia. În cazul în care a acționat în mod fraudulos, Deținătorul de Card poartă răspundere în toate cazurile, pentru orice prejudiciu cauzat Băncii.
- b) În cazul în care Deținătorul de Card nu a păstrat siguranța elementelor de securitate personalizate ale Cardului de Debit utilizat, el suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), dar nu mai mult de 2500 lei. Deținătorul de Card 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;
- c) Deținătorul de card poartă răspundere legală deplină pentru posibilele utilizări necorespunzătoare ale cardului său;
- d) Deținătorul de Card este responsabil de toate operațiunile executate prin utilizarea cardului, în conformitate cu legislația Republicii Moldova și **Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.**



- e) Deținătorul de card este responsabil de corectitudinea numărului cardului introdus către care efectuează un transfer P2P debit, de pe cardul său.

#### 9.5.4 Măsurile care urmează a fi întreprinse de către deținătorul de card în vederea prevenirii cazurilor de fraudă aferente utilizării cardurilor:

- a) Evitarea utilizării combinațiilor de cifre ușor de dezvăluit de o terță persoană la generarea codului PIN personal (atât în momentul inițial de activare, cât și în momentul modificării acestui PIN la bancomatele băncii de către Client), precum ar fi spre exemplu – ultimele cifre ale numărului de telefon al deținătorului de card sau data de naștere a deținătorului de card.
- b) Păstrarea cardului în condiții ce ar exclude copierea datelor de pe card, deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia. Nu se recomanda păstrarea cardului în imediata apropiere a unui magnet sau a unui telefon mobil pentru a evita demagnetizarea benzii magnetice.
- c) Semnarea cardului pe verso cu pixul, în locul indicat, imediat la primirea acestuia.
- d) Memorarea și păstrarea în secret a codului PIN, fără a fi înscris pe hârtie sau oricare alt suport electronic (telefon, calculator, etc), și nicidecum pe cardul bancar.
- e) Utilizarea (aplicarea) codului PIN astfel încât acesta sa nu poată fi văzut sau identificat de către alte persoane.
- f) Evitarea comunicării codului PIN persoanelor terțe, inclusiv și rudelor, angajaților Băncii, autorităților de aplicare a legii (poliția, etc), cât și casierilor centrelor comerciale și deservire – aceasta garantează siguranța mijloacelor bănești ale deținătorului de card.
- g) Utilizarea și păstrarea codului de autentificare (CVV2) astfel încât sa nu poată fi utilizat de persoane terțe.
- h) Preluarea cardului și a chitanței după fiecare tranzacție efectuată la un dispozitiv special, inclusiv pentru tranzacțiile eșuate. Păstrarea acestor chitanțe și verificarea periodică (cel puțin lunar) a acestora cu tranzacțiile reflectate în extrasul de cont.
- i) Solicitarea efectuării operațiunilor la comerciant /ghișeul Băncii numai în prezența sa.
- j) Solicitarea chitanței aferente tranzacției și verificarea cu atenție a informației evidențiate pe aceasta (data, numărul cardului, numele / prenumele, suma tranzacției).
- k) Verificarea periodică (cel puțin lunar) a extrasului de cont și a chitanțelor aferente tranzacțiilor efectuate.
- l) Evitarea divulgării informației confidențiale, precum datele inscripționate pe cardul bancar sau datele personale ale deținătorului de card, prin telefon și alte modalități de comunicație, indiferent prin ce cale a parvenit solicitarea – prin poșta electronică, poșta obișnuită sau prin telefon mobil (SMS).
- m) Evitarea accesării link-urilor dubioase recepționate, chiar dacă par să direcționeze către pagina-web oficială a Băncii emitente a cardului. Transmiterea unor astfel de link-uri este o tentativă frauduloasă de a primi datele personale ale deținătorului de card, de aceea se solicită anunțarea imediată a Băncii.
- n) Verificarea urgentă a soldului contului în cazul eșuării tranzacției;
- o) Adresarea imediată la Bancă în cazul când deținătorul de card are suspecția că o terță persoană i-a aflat codul PIN, sau alte date confidențiale precum numărul cardului sau codul CVV2. Clientul va contacta Serviciul Contact Centru al Băncii la numărul de tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 ( de peste hotarele țării) sau se va apropia în cea mai apropiată subdiviziune a Băncii și va urma pașii indicați la ATM pentru a modifica PIN-ul. Pentru celelalte 2 cazuri de suspecție (numărul cardului sau codul CVV), Serviciul Contact Centru al Băncii imediat va bloca cardul și va recomanda Clientului să se apropie de orice subdiviziune a Băncii pentru a i se emite un card nou.
- p) Alte măsuri racordate la trendul fraude.

#### 9.6 Drepturile, obligațiile și responsabilitățile Băncii

Banca poate exercita oricare dintre drepturile prevăzute de prezentele Condiții generale. Banca poate exercita drepturile contractuale cumulativ sau succesiv, la discreția sa. Neexercitarea sau exercitarea



parțială a vreunui drept de către Bancă nu o privează de posibilitatea de a exercita acest drept ulterior sau pe deplin și nu echivalează cu renunțarea de la exercitarea dreptului.

#### 9.6.1 **Drepturile Băncii:**

- a) Să introducă modificări și/ sau completări în prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor și/ sau tarife, anunțând prin intermediul paginii web a Băncii și a panourilor informative din subdiviziunile Băncii despre aceste modificări cu 2 luni înainte de intrarea în vigoare a modificărilor corespunzătoare;
- b) Să anuleze sau să suspende temporar funcționarea cardului (care include automat și anularea sau suspendarea temporară a Token-ului aferent cardului);
- c) Să anuleze cardul emis pe numele deținătorului/persoana autorizată, fără notificarea prealabilă, în caz că în termen de 2 (doua) luni din data cererii de emisie a cardului nu va fi ridicat din vina deținătorului/persoanei autorizate.
- d) să blocheze Cardul (inclusiv cel suplimentar) din motive obiective, legate de securitatea Cardului, de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia, de un risc sporit semnificativ al incapacității Deținătorului de Card de a executa obligația de plată;
- e) În cazurile prevăzute de lege, să refuze Deținătorului emiterea sau reemiterea cardului fără nici o explicație;
- f) Banca are dreptul să limiteze retragerile de numerar de pe contul cardului și de la terminalele ATM cu informarea Clientului în aceeași zi prin telefon sau e-mail (în cazul în care Clientul a comunicat numărul de telefon și/sau adresa de e-mail la Banca).
- g) Să retragă mijloace bănești din contul/conturile Deținătorului în conformitate cu sumele operațiilor, comisioanelor și amenzilor convenite Băncii, conform **Tarifelor și limitelor cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice.****
- h) Banca are dreptul să limiteze depunerile de numerar pe contul cardului și la terminalele ATM cu informarea Clientului în aceeași zi prin telefon sau e-mail (în cazul în care Clientul a comunicat numărul de telefon și/sau adresa de e-mail la Banca).
- i) Să perceapă comisioane (pentru revocarea ordinului de plată, notificarea privind refuzul executării ordinului de plată, pentru recuperarea fondurilor implicate în operațiunea de plată) conform Tarifelor în vigoare ale Băncii;
- j) Să anuleze sau să suspende temporar Token-ul aferent cardului clientului.

#### 9.6.2 **Obligațiile Băncii:**

- a) Să asigure confidențialitatea informațiilor despre Client;
- b) Să elibereze extrasul de cont prin sistemul de deservire la distanță ProBanking;
- c) Să examineze și să răspundă la toate reclamațiile Clientului prezentate prin orice canal de comunicare: în scris, verbal în subdiviziune, la numărul de telefon (+373) 022-27-07-07, 0-800-000-10, prin intermediul paginii web a Băncii ș.a.;
- d) Să blocheze cardul (sau doar Token-ul separat) în conformitate cu cererea Deținătorului de Card în caz de furt sau pierdere a Cardului;
- e) Să transmită Clientului printr-un SMS codul PIN de activare a cardului, la solicitarea Clientului, transmis la numărul scurt 8010, în conformitate cu instrucțiunea din plicul sigilat.
- f) Să informeze Deținătorul de Card despre blocarea Cardului/Tokenului, motivele acestui blocaj, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de legislația Republicii Moldova în vigoare. Din moment ce motivele de blocare încetează să mai existe, Banca deblochează Cardul/Tokenul sau îl înlocuiește cu un nou Card/Token;
- g) Să împiedice orice utilizare a Cardului/Tokenului dacă și din moment ce a fost făcută notificarea;
- h) Să asigure informarea Deținătorului de Card cu privire la măsurile ce pot fi întreprinse de către acesta în scopul prevenirii cazurilor de fraudă.

#### 9.6.3 **Responsabilitățile Băncii:**



- a) Banca poartă răspundere pentru divulgarea secretului bancar privind operațiunile cu carduri, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare;
  - b) Banca nu poartă răspundere pentru incomoditățile sau prejudiciile care pot fi cauzate Deținătorului în legătură cu nefuncționarea ATM-urilor Băncii condiționată de defecțiunile tehnice sau lucrările profilactice executate;
  - c) Banca este responsabilă de integritatea mijloacelor bănești existente în contul Deținătorului de card.
- 9.6.4 Condițiile de păstrare și utilizare a cardului, a numărului personal de identificare al Deținătorului de card și/ sau altor coduri care permit identificarea deținătorului:
- a) Deținătorul de card se obligă să țină în secret codul PIN;
  - b) Nu se admite scrierea codului PIN pe card sau sub orice altă formă.
- 9.6.5 Banca nu poartă răspundere pentru imposibilitatea executării obligațiilor ce-i revin conform prevederilor prezentelor Condiții Generale în cazurile în care neexecutarea se datorează unor situații de impediment justificator, în afara controlului său.
- 9.6.6 Banca nu controlează legalitatea, realitatea și oportunitatea operațiunii de plată în legătură cu care prestează serviciul de plată.
- 9.6.7 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.
- 9.6.8 În cazul în care codul unic de identificare (numărul Cardului, codul IBAN, codul BIC) indicat de Deținătorul de Card este incorect, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunii de plată.
- 9.6.9 Banca nu poartă răspundere pentru inconveniențele sau eventualele prejudicii cauzate Deținătorului de Card în cazul în care legislația statului străin stabilește vreo restricție cu privire la reglementarea valutară sau la retragerile de numerar prin intermediul Cardului.
- 9.7 Modalitățile de înaintare de către Deținător sau titularul contului de card și de examinare de către Banca emitentă a reclamațiilor privind utilizarea cardurilor, inclusiv a celor privind contestarea unor operațiuni efectuate prin intermediul cardurilor:**
- 9.7.1 În cazul depistării unor neconcordanțe între informația reflectată în extrasul de cont și a chitanțelor tranzacțiilor efectuate în aceasta perioadă, Clientul trebuie să anunțe imediat Banca pentru investigarea tranzacțiilor neclare sau contestate prin completarea unei cereri în scris la orice subdiviziune a Băncii și atașând copiile documentelor confirmative sau în original, dacă aceasta este necesar pentru investigarea tranzacției.
- 9.7.2 Banca va primi, va înregistra și va examina **reclamațiile** privind utilizarea cardurilor în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și cu normele sistemului de plăți cu carduri bancare. Banca se obligă să aducă la cunoștința reclamantului decizia luată în cel mult 15 zile de la recepționarea reclamației.
- 9.7.3 Banca va examina **tranzacția contestată** în decurs de 15 de zile calendaristice, acumulând informații justificative și va lua o decizie pe care o va aduce la cunoștința Clientului, ori va informa Clientul despre necesitatea examinării suplimentare a acesteia, ca urmare a apariției unor situații excepționale, care la fel se aduc la cunoștință Clientului.
- 9.7.4 Disputele ce țin de orice tranzacție nu-l scutesc pe Deținătorul de card de responsabilitatea de a achita toate obligațiile financiare prevăzute pentru astfel de tranzacții. În cazul oricăror nemulțumiri privind calitatea și cantitatea bunurilor procurate cu cardul de la comercianți, Deținătorul de card trebuie să soluționeze această dispută cu comerciantul. Banca nu este responsabilă de calitatea și cantitatea bunurilor sau serviciilor achitate cu cardul, iar astfel de dispute cu comerciantul nu-l scutește pe Deținătorul de card de obligația de a achita sumele tranzacțiilor și tarifele.



**9.8 Perioada de timp în care o operațiune de plată efectuată prin intermediul cardului poate fi contestată:**

Clientul poate obține corectarea unei operațiuni de plată din partea Băncii numai dacă informează Banca, 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, care generează reclamație.

**9.9 Modalitățile prin care Banca emitentă poate fi înștiințată 24 de ore din 24 despre situațiile de urgență (pierderea, furtul cardului etc.):**

În cazul pierderii/ furtului cardului sau în orice situație de urgență, Deținătorul de card trebuie să anunțe imediat Serviciul Contact Centru a Băncii la numărul de tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de peste hotarele țării) zilnic, să expedieze mesaj la adresa de e-mail a Băncii – [mda.office@procredit-group.com](mailto:mda.office@procredit-group.com) sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii în timpul programului de lucru a ei. Deținătorul de card va indica toată informația de care dispune aferentă cazului de pierdere sau furt a Cardului:

- tipul și numărul Cardului;
- numele, prenumele și adresa Deținătorului de Card;
- data depistării pierderii sau furtului Cardului;
- informații suplimentare, care din punctul de vedere al Deținătorului de Card, trebuie să fie comunicate Băncii.

**9.10 Periodicitatea și modalitatea de eliberare a extraselor din contul, la care este atașat cardul:**

Deținătorul de card trebuie să revizuiască în mod obligatoriu extrasul de cont cel puțin o dată la 30 de zile, însă, acesta poate fi vizualizat ori de câte ori dorește Deținătorul de card prin sistemul de deservire la distanță ProBanking.

**9.11 Modificarea prezentelor Condiții Generale și Tarifele privind operațiunile cu carduri:**

- 9.11.1 Banca își rezervă dreptul de a modifica oricând **Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A., Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice** precum și **Tarifele și limitele cardurilor bancare**, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. privind emiterea și utilizarea cardurilor de sine stătător, notificând Deținătorul cardului prin plasarea informației pe panourile informative sau pagina Web a Băncii. Notificarea va fi făcută de către Bancă cu cel puțin 2 luni înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor corespunzătoare, cu excepțiile stabilite de Legea nr.114/2012 pentru instrumentele de plată cu valoare redusă
- 9.11.2 Titularul contului de card are dreptul să accepte sau să nu accepte noile condiții propuse de către Banca emitentă la modificarea **Condițiilor generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A. Tarifelor și comisioanelor pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice și Tarifelor și limitelor cardurilor bancare pentru persoane fizice**, emise de B.C. ProCredit Bank S.A.
- 9.11.3 Dacă titularul contului de card nu anunță Banca asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor, atunci neanunțarea opțiunii în termenul specificat se consideră acceptare tacită a noilor condiții.

**9.12 Identificarea prin PIN/CVV2:**





- 9.12.1 Utilizând cardul la un ATM sau terminal POS al Băncii, Deținătorul de card trebuie întotdeauna să se identifice prin introducerea codului PIN (cu excepția tranzacțiilor contactless, când Clientul va introduce codul PIN conform condițiilor din cadrul **Tarifelor și limitelor cardurilor bancare pentru persoane fizice**). În cazul în care identificarea PIN-ului nu este obligatorie la achitarea cu cardul la comercianți, Deținătorul de card poate semna bonul în schimbul introducerii PIN-ului. Semnătura de pe bon trebuie să fie identică cu cea de pe partea verso a cardului
- 9.12.2 La achitarea bunurilor și serviciilor cu cardul pe paginile de Internet ale comercianților, ce acceptă carduri de plată de tip VISA, utilizatorul cardului se va identifica prin introducerea codului CVV2 pentru a se autentifica în calitate de deținător de card. Pentru unele site-uri autorizarea Băncii nu va fi necesară sau introducerea codului CVV2 nu va fi necesară.
- 9.12.3 La efectuarea transferului de la cardul său către alt card (P2P debit transfer) emis de oricare bancă comercială din Republica Moldova, Deținătorul de card trebuie să introducă codul CVV2.

### 9.13 Executarea tranzacțiilor on-line

Pentru achiziționarea bunurilor și/sau a serviciilor, sau pentru efectuarea transferului către alt card, de pe un site ce nu utilizează serviciul *VISA Secure (3D secure)*, Clientul trebuie să utilizeze următoarele măsuri simple de precauție:

- achiziționarea bunurilor și/sau a serviciilor numai de la furnizorii cunoscuți ca fiind de încredere și cu o anume reputație;
- informațiile despre card vor fi criptate înainte de a le furniza pe Internet – subsolul paginii de web apare o cheie care nu este ruptă sau un lacăt, sau urmează să fie verificat dacă adresa site-ului folosit este de forma <https://> în loc de <http://>;
- dovada/nota cu date ale tranzacției efectuate pe Internet, împreună cu adresa de *web* a magazinului urmează să fie păstrată. Mulți dintre comercianții online trimit clienților e-mailuri cu informații despre cumpărăturile făcute – acestea urmează să fie păstrate;
- anterior efectuării tranzacțiilor, este necesar de citit despre procedurile de livrare și returnare ce trebuie să se afle la dispoziția oricărui Client pe site-ul magazinului. Precum și informația dacă pot fi returnate obiectele necorespunzătoare, cu defecte, sau dacă se cuvine careva despăgubire;
- site-ul magazinului ar trebui de asemenea să ofere informații în legătură cu detaliile și costurile livrării, în ce valuta se face plata și ce comisioane se aplică;
- pentru siguranța propriilor mijloace bănești, este importantă efectuarea achizițiilor de bunuri și/sau servicii de pe site-uri securizate, care utilizează serviciul 3D Secure cu parola dinamică (VISA Secure). Astfel, tranzacția efectuată on-line va fi necesar să fie confirmată prin parola dinamică primită prin SMS la numărul de telefon sau pe adresa de e-mail, înregistrate în sistemul Băncii;
- Banca avertizează că utilizarea programelor, și în special antivirus, nelicențiate pune în pericol securitatea tranzacțiilor, datelor privind cardul bancar și informației deținută pe e-mail-ul personal. Astfel, Banca nu poartă răspundere pentru pierderi induse clientului de către părți terțe din cauza utilizării programelor, și în special antivirus, nelicențiate;
- este necesară prezența unui număr de contact sau adresa de e-mail care pot fi apelate în cazul apariției carorva nelămuriri.

### 9.14 Soldul disponibil:

- 9.14.1 Cardul este atașat în regim real la contul curent al Clientului, tranzacțiile fiind efectuate în limita soldului disponibil în cont. În soldul disponibil în cont se reflectă și operațiunile efectuate cu cardul, ale căror sume sunt blocate în cont, până în momentul efectuării procesului de clearing.



9.14.2 Cardurile de debit trebuie utilizate doar în cazul în care pe contul dat se înregistrează un bilanț suficient.

#### **9.15 Procesarea tranzacției:**

9.15.1 Toate tranzacțiile cu carduri vor fi reflectate de Bancă în contul curent al Deținătorului în două etape:

9.15.1.1 În momentul realizării tranzacției, suma se blochează automat în contul Clientului,

9.15.1.2 În momentul confirmării tranzacției de către Banca acceptantă prin sistemul de decontare VISA, suma inițial blocată automat în contul deținătorului de card se decontează din contul respectiv.

9.15.2 În cazul în care contul la care este atașat cardul are statutul de inactiv, nu va fi posibil de efectuat operațiuni de retragere a numerarului sau de achitare prin intermediul cardului. Pentru activarea contului va fi necesară prezența Clientului în oricare subdiviziune a Băncii în timpul programului de lucru, unde, după identificare, contul va fi activat. Activarea contului inactiv este posibilă de efectuat și la distanță, contactând Serviciul Contact Centru al Băncii la numărul de tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de peste hotare).

9.15.3 În cazul în care moneda tranzacției diferă de moneda contului la care este atașat cardul, suma blocată în cont în momentul realizării tranzacției diferă de suma tranzacției executate, în dependență de cursul de schimb valutar din momentul efectuării tranzacției, atât al companiei VISA, cât și al B.C. ProCredit Bank S.A.

9.15.4 Cursul comercial de schimb valutar al B.C. ProCredit Bank S.A. utilizat la operațiunile cu cardul este afișat pe pagina principală a site-ului oficial al Băncii [www.procreditbank.md](http://www.procreditbank.md).

9.15.5 Totodată, Banca își rezervă dreptul de a modifica cursul de schimb valutar pe parcursul zilei, în dependență de situația existentă pe piața bancară.

#### **9.16 Cardurile pierdute și furate:**

9.16.1 **Raportarea pierderii/furtului de carduri/telefon cu Apple Pay/Google Pay activat, la Bancă:** În cazul pierderii sau a furtului cardului/telefonului cu Apple Pay/Google Pay activat, Deținătorul de card poartă răspundere pentru orice pierderi apărute înaintea informării Serviciul Contact Centru a Băncii la numărul de tel 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de peste hotare) sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii.

9.16.2 **Raportarea furtului la poliție:** Dacă Deținătorul de card consideră că i-a fost furat cardul, atunci el trebuie să raporteze acest furt celui mai apropiat post de poliție.

9.16.3 **Recuperarea cardului în urma furtului:** În cazul în care cardul raportat drept card furat a fost recuperat, acesta nu mai poate fi utilizat, ci trebuie reîntors Băncii pentru a fi distrus.

9.16.4 **Recuperarea cardului în urma pierderii:** În cazul în care cardul raportat drept card pierdut a fost recuperat, Deținătorul cardului trebuie să informeze Banca prin telefon sau să se apropie la oricare dintre subdiviziunile Băncii și să anunțe despre recuperare pentru deblocarea cardului. Cardul va fi deblocat în urma identificării Deținătorului de card. Totodată, se recomandă Deținătorului de card să blocheze cardul pierdut și să solicite Băncii emiterea unui nou card bancar atașat aceluiași cont bancar.

#### **9.17 Limitele /închiderea /blocarea/deblocarea cardului:**



- 9.17.1 **Blocarea cardului/Tokenului de către Bancă: În cazurile prevăzute de lege**, Banca își rezervă dreptul de blocare a cardului/Tokenului în orice moment fără a explica motivele. În acest caz, Deținătorul de card va înceta imediat să utilizeze cardul și-l va înapoia Băncii. Deținătorul de card este responsabil pentru orice prejudicii rezultate în urma încercării de a utiliza cardul după ce acesta a fost blocat de către Bancă.
- 9.17.2 **Blocarea/deblocarea cardului de către Deținător:** Deținătorul de card poate bloca/debloca cardul în orice moment contactând Serviciul Contact Centru a Băncii la numărul de tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de peste hotare) sau vizitând subdiviziunea Băncii, sau în aplicația Mobile Banking.
- 9.17.3 Persoanele terțe nu pot bloca sau debloca cardul. Numai Deținătorul cardului poate bloca sau debloca cardul printr-un apel telefonic sau adresându-se la oricare dintre subdiviziunile Băncii, autentificându-se prin documente de identitate sau utilizând întrebarea și răspunsul secret.
- 9.17.4 **Generare de cod PIN nou:**  
– În cazul cunoașterii codului PIN vechi, Deținătorul de card va putea modifica de sine stătător codul PIN la bancomatele Băncii;  
– În cazul uitării codului PIN vechi, Banca va oferi, la solicitarea Deținătorului de card, un cod PIN de activare prin intermediul căruia, același Deținător de card își va genera de sine stătător un cod PIN personal, la bancomatele Băncii, cu perceperea comisionului conform **Tarifelor și limitelor cardurilor bancare pentru persoane fizice**, emise de B.C. ProCredit Bank S.A.
- 9.17.5 **Blocare/deblocare cod PIN:**  
Dacă Clientul va introduce codul PIN la bancomat de 3 ori consecutiv incorect, atunci codul PIN se va bloca și cardul se va captura de către bancomat. Deținătorul de card poate debloca codul PIN în orice moment contactând Serviciul Contact Centru al Băncii la numărul de tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de peste hotare) și Clientului i se va returna cardul în zilele lucrătoare în subdiviziunea Băncii.
- 9.17.6 **Închiderea cardului:** Deținătorul de card poate rezoluționa contractul în orice moment, cu condiția că în cont nu sunt careva sume blocate în urma tranzacțiilor efectuate cu cardul, vizitând subdiviziunea Băncii, depunând o cerere în scris privind închiderea cardului și întoarce cardul la Bancă, pentru ca acesta ulterior să fie distrus. La închiderea/expirarea cardului, automat se închide și Tokenul. Tokenul închis nu poate fi activat. Clientul va relua adăugarea cardului la Apple Wallet/Google Wallet, și se va genera un Token nou. În cazul reemiterii cardului ce expiră în scurt timp, Tokenul automat se atașează de noul card emis și se activează.

## 10 CODUL DE DEPUNERE/RETRAGERE LA BANCOMAT DIN ZONA DE AUTODESERVIRE 24/7 A BĂNCII

- 10.1 Codul de depunere/retragere la ATM se eliberează la ghișeul Băncii sau la telefon Clienților noi sau existenți, cărora cardul VISA încă nu este eliberat (cardul se află în proces de personalizare).

### Codul de depunere

- 10.2 Scopul eliberării codului de depunere este efectuarea operațiunilor de depunere a mijloacelor bănești la Bancomat de către Clienți în conturile sale și în conturile altor Clienți ale Băncii în conformitate cu legislația în vigoare.
- 10.3 Codurile de depunere sunt oferite la ghișeele Băncii sau la telefon pentru un anumit termen și sumă, și expiră la ora 00:00 a ultimei zile a perioadei de valabilitate. Numărul de tranzacții posibile de efectuat în baza unuia și aceluiași cod nu sunt restricționate.
- 10.4 Limita minimă și maximă a codului de depunere, termenul maxim, cât și comisionul pentru eliberarea codului, sunt indicate în **Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.** în vigoare.



- 10.5 Prin intermediul codului de depunere, atât Clientii, cât și persoanele terțe vor avea posibilitate să depună numerar în contul curent, în monedă națională și în valută străină USD/ EUR, respectându-se legislația în vigoare.
- 10.6 În cazul în care moneda numerarului depus va fi diferită de moneda contului, va avea loc conversia valutară prin virament conform cursului de schimb valutar (cursul comercial pentru operațiuni cu carduri al băncii valabil în momentul efectuării depunerii numerarului, care este afișat și pe site-ul oficial al băncii) afișat la ecranul bancomatului. Dacă valuta străină a contului în care se depune numerar este diferită de valuta străină a numerarului depus, atunci la ecranul Bancomatului va fi afișat cross cursul, calculat din cursul comercial pentru operațiuni cu carduri afișate pe site-ul Băncii, valabile în momentul efectuării operațiunii.
- 10.7 Nu este permisă depunerea mijloacelor bănești în cont la bancomat cu utilizarea codului de depunere, în cazul când contul Clientului este blocat pe credit și/ sau este inactiv.

### Codul de retragere

- 10.8 Scopul eliberării codului de retragere este efectuarea operațiunilor de retragere a mijloacelor bănești la Bancomat de către Clienti din conturile sale și din conturile altor Clienti ale Băncii (persoanele împuternicite) în conformitate cu legislația în vigoare.
- 10.9 Codurile de retragere sunt oferite la ghișeele Băncii pentru maximum 24 de ore și pentru o anumită sumă. Numărul de tranzacții posibile de efectuat în baza unuia și aceluiași cod nu sunt restricționate.
- 10.10 Termenul maxim, cât și comisionul pentru eliberarea codului, sunt indicate în **Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.** în vigoare.
- 10.11 Prin intermediul codului de retragere, atât Clientii, cât și persoanele împuternicite prin procură autentificată notarial, vor avea posibilitate să retragă numerar din contul curent, în monedă națională și în valută străină USD/ EUR, respectându-se legislația în vigoare.
- 10.12 În cazul în care moneda numerarului retras va fi diferită de moneda contului, va avea loc conversia valutară prin virament conform cursului de schimb valutar pentru operațiuni carduri al băncii valabil în ziua efectuării operațiunii.
- 10.13 Nu este permisă retragerea mijloacelor bănești din cont la bancomat cu utilizarea codului de retragere, în cazul când contul Clientului este blocat pe debit și/ sau este inactiv.

## 11 SISTEMUL AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ ProBanking

Sistemul automatizat de deservire la distanță ProBanking (în continuare SADD ProBanking) este destinat persoanelor fizice și permite accesul la distanță la mijloacele bănești aflate în toate conturile bancare din cadrul setului de servicii bancare, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și la ordinul Clientului, inclusiv permite vizualizarea tuturor serviciilor pe care le deține clientul.

SADD ProBanking poate fi accesat atât prin intermediul browser-ului, cât și prin intermediul aplicației MobileBanking descărcate pe smartphone.

### 11.1 Modul de utilizare a SADD ProBanking:

- 11.1.1 Lista operațiunilor de plată și tipurile tranzacțiilor ce pot fi efectuate de Client precum și modul de utilizare SADD ProBanking, condițiile de prezentare la Bancă a documentelor justificative, autorizațiilor, notificărilor, în cazul în care prezentarea acestor documente la efectuarea plăților/transferurilor este prevăzută de actele normative în vigoare, sunt descrise în Ghidul Utilizatorului, afișat pe pagina-web <https://eba.procreditbank.md>



- 11.1.2 Tarifele aplicate de Bancă pentru serviciile SADD ProBanking prestate sunt afișate pe pagina-web <https://eba.procreditbank.md>
- 11.1.3 Banca este în drept să modifice în mod unilateral condițiile și tarifele serviciilor SADD ProBanking prestate, cu avizarea prealabilă a Beneficiarului cu 2 luni înainte de operarea modificărilor, prin publicarea unui anunț pe pagina-web a SADD ProBanking și/sau a Băncii, precum și prin afișarea unor comunicate pe panoul informativ din sediile subdiviziunilor Băncii, cu excepțiile stabilite de Legea nr.114/2012 pentru instrumentele de plată cu valoare redusă.
- 11.1.4 Cursul valutar aplicat de Bancă pentru schimb valutar efectuat prin SADD ProBanking este afișat nemijlocit la efectuarea operațiunii de schimb valutar.
- 11.1.5 SADD ProBanking poate fi utilizat de Client imediat după activarea elementelor de autentificare.
- 11.1.6 Clientul este obligat să ia cunoștință de Ghidul Utilizatorului ProBanking și **Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.**
- 11.1.7 Clientul este obligat să aplice date clare și corecte la utilizarea SADD ProBanking, inclusiv să respecte procedura de autentificare a utilizatorului. Operațiunile care nu sunt finalizate prin autentificarea cu parola de utilizator și codul numeric de unică folosință TAN, primit prin SMS la telefonul mobil indicat de Client, dacă efectuarea operațiunii efectuate necesită autentificarea respectivă, nu vor fi înregistrate și nu vor fi executate.
- 11.1.8 Corectitudinea instrucțiunilor autorizate date de Client Băncii prin SADD ProBanking sunt în responsabilitatea Clientului (inclusiv indicarea incorectă a conturilor, sumei, beneficiarilor etc.). Banca nu poartă răspundere pentru instrucțiunile autorizate eronate sau incorecte ale Clientului.
- 11.1.9 Banca este obligată să execute tranzacțiile solicitate de Client în temeiul datelor înscrise prin SADD ProBanking cu respectarea următoarelor condiții:
- Tranzacțiile sunt efectuate în strictă conformitate cu prevederile **Condițiilor generale de prestare a serviciilor pentru persoanele fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.** și cu respectarea actelor normative în vigoare;
  - Mijloacele bănești înregistrate la contul Clientului sunt suficiente pentru executarea tranzacției precum și pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate, conform **Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.** ;
  - Suma instrucțiunii autorizate nu depășește limita, indicată în Tarife ProBanking-persoane fizice.
  - Operațiunile pe contul bancar al Clientului nu sunt suspendate ori mijloacele bănești nu sunt sechestrate în temeiul documentelor executorii emise de organele de stat abilitate.
- 11.1.10 Banca nu va purta nici o răspundere pentru neexecutarea unei instrucțiuni autorizate într-o anumită zi lucrătoare, dacă:
- Instrucțiunea autorizată respectivă este primită de către Bancă după termenul limită de timp pentru procesare a plăților din ziua lucrătoare respectivă; Condițiile precontractuale privind primirea și întocmirea ordinului de plată se găsesc pe următorul link: <https://www.procreditbank.md/files/docs/2020/october%202020/Conditii%20precontractuale.DOCX> ;
  - Nu au fost prezentate documentele confirmative solicitate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și instrucțiunile interne ale Băncii;
  - Suma instrucțiunii autorizate depășește limita, indicată în **Tarife ProBanking-persoane fizice** sau acestea nu sunt conforme cu legislația în vigoare și instrucțiunile interne ale Băncii.
- 11.1.11 Banca va furniza Clientului, prin intermediul SADD ProBanking, informații referitoare la tranzacțiile efectuate, disponibilul pe contul/conturile bancare ale Clientului. Aceste informații vor include următoarele:
- Numărul de referință al tranzacției;
  - Data când a fost realizată tranzacția;



- c) Valoarea tranzacției (suma transferată);
- d) Valoarea comisioanelor aplicate pentru operațiunile efectuate;
- e) Soldul inițial și curent (pe o anumită perioadă) al contului bancar.

## 11.2 **Securitatea accesării SADD ProBanking:**

- 11.2.1 Pentru a preveni utilizarea neautorizată a SADD ProBanking, Clientul va păstra confidențialitatea elementelor de securitate, precum și a informațiilor și instrucțiunilor primite în acest sens de la Bancă și se va conforma întocmai prevederilor prezentelor Condiții generale și Ghidul utilizatorului ProBanking.
- 11.2.2 La prima conectare la SADD ProBanking, Clientul este obligat să modifice parola primită de la Bancă pentru utilizarea mai departe a SADD ProBanking în condiții de securitate maximă.
- 11.2.3 Modul de schimbare a parolei primite de la Bancă este indicat în Ghidul utilizatorului ProBanking.
- 11.2.4 Pentru siguranța contului Clientului, SADD ProBanking va solicita pentru finalizarea tranzacțiilor ordonate, introducerea parolei de utilizator și a codului numeric de unică folosință TAN, primită prin SMS la telefonul mobil, cu excepția tranzacțiilor între conturile proprii.
- 11.2.5 În SADD ProBanking este stabilită limita pe zi pentru tranzacții, indicată în **Tarife ProBanking-Persoane Fizice**. Toate instrucțiunile autorizate care depășesc această limită – se refuză automat de către Bancă.
- 11.2.6 Clientul este obligat în primul rând să-și schimbe parola de sine stătător în mod de urgență în cazurile descrise în punctul 11.2.7. lit a-g) a Condițiilor **generale de prestare a serviciilor pentru persoanele fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.**
- 11.2.7 Clientul este obligat să notifice neîntârziat Banca la numărul de telefon +373 22 27-07-07 sau 0800-000-10 în următoarele situații:
  - a) Pierderea, furtul și/ sau distrugerea parolei;
  - b) Înregistrarea unor tranzacții neinițiate de Client;
  - c) Orice eroare apărută în urma gestionării contului/conturilor de către Bancă;
  - d) Elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii parolei de către persoane neautorizate;
  - e) Disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică;
  - f) Parola sau codul TAN primite sunt incorecte;
  - g) Modificarea numărului de telefon mobil pentru recepționarea TAN-urilor și/sau companiei de telefonie mobilă;
  - h) Pierderea sau furtul telefonului de tip smartphone în care este descărcată aplicația Mobile Banking.
- 11.2.8 Banca va fi exonerată de orice răspundere pentru tranzacțiile inițiate până la momentul notificării Băncii de către Client a pierderii controlului asupra SADD ProBanking, cum ar fi funcționarea defectuoasă, cunoașterea parolei sau a altei informații sensibile de către persoanele terțe etc. Până la momentul anunțării exprese a Băncii de către Client despre situațiile menționate mai sus.
- 11.2.9 Clientul este răspunzător pentru prejudiciile apărute ca urmare a utilizării neautorizate a SADD ProBanking de către terți.
- 11.2.10 Începând cu momentul anunțării exprese a Băncii asupra situațiilor menționate la p.11.2.7., Clientul nu este răspunzător pentru pierderile apărute ca urmare a producerii lor, cu excepția cazului în care Clientul însuși acționează fraudulos.
- 11.2.11 În cazul notificării Băncii de către Client privind situațiile prevăzute la p.11.2.7., Banca va suspenda orice operațiune de plată efectuată prin intermediul SADD ProBanking sub numele de utilizator al Clientului.



11.2.12 Clientul este obligat să-și seteze o măsură de securitate la telefonul de tip smartphone în care este descărcată aplicația Mobile Banking (precum Pin code, etc).

### 11.3 **Drepturile și obligațiile părților**

#### 11.3.1 **Banca este în drept:**

- a) Să solicite de la Client acte ce justifică efectuarea unor tranzacții în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
- b) Să refuze executarea tranzacției dacă aceasta contravine prevederilor legislației în vigoare.

#### 11.3.2 **Banca este obligată:**

- a) Să afișeze pe pagina web a SADD ProBanking Lista de prețuri și Ghidul utilizatorului;
- b) Să informeze Clientul prin afișarea în prealabil pe pagina web a avizului despre orice sistări temporare a utilizării SADD ProBanking ca rezultat al intervențiilor privind actualizarea, îmbunătățirea sau reparația SADD ProBanking;
- c) Să asigure securitatea operațiunilor efectuate prin intermediul SADD ProBanking;
- d) Să asigure confidențialitatea și integritatea datelor în cadrul procesului de utilizare SADD ProBanking;
- e) Să asigure executarea instrucțiunilor autorizate transmise de către Client, în conformitate cu actele normative în vigoare și cu prevederile prezentelor Condiții Generale;
- f) Să aducă la cunoștință Clientului privind comportamentul optim, în caz de fraudă sau suspectare de fraudă asupra Serviciului prin plasarea pe pagina Web a SADD ProBanking a informației respective.
- g) Să refuze executarea tranzacției dacă este depășita ora limită de primire a ordinului de plată, indicată în [Graficului de primire a ordinelor de plată](#).

11.3.3 **Clientul este în drept** să efectueze orice operațiune permisă de actele normative în vigoare în limita posibilităților SADD ProBanking, stabilite în **Ghidul utilizatorului și Tarife ProBanking-Persoane Fizice**

#### 11.3.4 **Clientul este obligat:**

- a) Să utilizeze SADD ProBanking în strictă conformitate cu prevederile prezentelor **Condiții generale de prestare a serviciilor persoanelor fizice, Ghidului Utilizatorului și Tarife ProBanking-Persoane Fizice**, precum și să verifice lunar actualitatea acestora pe pagina web a Băncii;
- b) Să ia cunoștință cu Ghidul utilizatorului pentru Mobile Banking, care este plasat pe următorul link: <https://www.procreditbank.md/ro/content/informa%C5%A3ie-util%C4%83>.
- c) Să asigure componentele hardware și software (inclusiv conexiune la Internet) necesare utilizării SADD ProBanking, conform specificațiilor prevăzute în **Ghidul Utilizatorului**;
- d) Să ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței instrumentelor de plată electronică, în sensul protejării acestora împotriva furtului, pierderii sau deteriorării (spre exemplu: nu va înregistra parola într-o formă ce poate fi ușor recunoscută, în particular, pe un obiect pe care îl păstrează împreună cu telefonul mobil, la care sunt expediate prin SMS codurile numerice de unică folosință TAN);
- e) Să manifeste o atitudine responsabilă privind asigurarea siguranței și securității SADD ProBanking;
- f) Să comunice Băncii în scris orice modificare a datelor cu privire la identitatea sa, iar Banca va efectua modificările în sistemul bancar. Banca nu își va asuma riscurile care pot apărea ca urmare a nerespectării de către Client a acestei obligații;
- g) Să introducă date veridice și corecte în instrucțiunea autorizată;
- h) Să prezinte documentele solicitate de Bancă în termeni restrânși, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare în scopul justificării operațiunilor ordonate;



Clientul persoană fizică rezidentă să efectueze transferurile/plățile numai în afara activității antreprenoriale. Nu se admite efectuarea transferurilor/plăților care după natura lor urmează a fi efectuate de către persoane juridice.

#### 11.4 **Declarații, garanții și responsabilitatea părților:**

- 11.4.1 Banca nu poartă răspunderea pentru acuratețea nici unei informații transmise de către Client Băncii prin SADD ProBanking și nici pentru verificarea corectitudinii sau caracterului complet al unor astfel de informații.
- 11.4.2 Banca nu poartă răspunderea pentru nicio pierdere și pentru niciun prejudiciu suferit de Client generate de cauzele specificate mai jos:
- Informațiile recepționate de către Client prin SADD ProBanking sunt incorecte, incomplete sau întârziate, ca rezultat al unei situații prevăzute la paragraful anterior;
  - Imposibilitatea utilizării SADD ProBanking în perioadele de revizie tehnică, care vor fi anunțate în prealabil de către Bancă printr-un anunț plasat pe pagina web a Băncii.
- 11.4.3 Banca nu-și asumă responsabilitatea pentru operațiunile care nu pot fi înregistrate din cauza lipsei mijloacelor bănești pe contul bancar al Clientului, erorilor de completare, informațiilor eronate sau contradictorii transmise de Clientul Băncii, ilegalității operațiunilor, întâzierii în transmiterea instrucțiunilor de către Client către Bancă, suspendării operațiunilor la cont sau sechestrării mijloacelor bănești înregistrate de către organele de stat abilitate cu acest drept.
- 11.4.4 Dacă din motive imputabile Clientului, Banca va face cheltuieli sau va suferi pierderi care au legătură cu operațiunea pe care o execută în temeiul acestor Condiții generale la ordinul Clientului, acestea vor fi suportate de către Client. În această situație, Banca este autorizată să recupereze suma respectivă direct din contul/conturile Clientului în virtutea dreptului acordat prin prezentele Condiții Generale.
- 11.4.5 Banca nu poartă răspundere pentru debitările făcute din contul de Card până în momentul notificării de către Client sau Deținător de card despre pierderea sau furtul Cardului, conform prevederilor Contractului și a Condițiilor generale. Banca nu controlează legalitatea, realitatea și oportunitatea operațiunii de plată în legătură cu care prestează serviciul de plată.
- 11.4.6 Clientul poartă răspundere deplină pentru confidențialitatea numelui de utilizator, parolei, codului numeric de unică folosință TAN în posesia căruia se află și care sunt necesare utilizării SADD ProBanking.
- 11.4.7 În cazul în care Clientul nu a asigurat siguranța elementelor de autentificare și securitate (nume de utilizator, parolă, codul numeric de unică folosință TAN), el suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență precum și toate pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă sau nerespectarea intenționată sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform prezentelor Condiții generale.
- 11.4.8 Clientul poartă răspundere deplină pentru operațiunile efectuate de terțe persoane prin intermediul SADD ProBanking sub numele de utilizator al Clientului ca rezultat al atitudinii neglijente a acestuia față elementele de autentificare și securitate (nume de utilizator, parolă, codul numeric de unică folosință TAN), până în momentul notificării Băncii conform prezentelor Condiții generale despre pierderea, furtul însușirea elementelor de autentificare și securitate (nume de utilizator, parolă, codul numeric de unică folosință TAN), despre oricare utilizări neautorizate ale acestora sau divulgare.
- 11.4.9 Clientul este responsabil pentru neexecutarea de către Bancă a instrucțiunilor autorizate ale acestuia, în cazul în care acestea conțin informații eronate, incorecte sau executarea lor este interzisă de lege.
- 11.4.10 Clientul declară că nu este implicat și nu va utiliza posibilitățile Serviciului în scopuri interzise de lege.





11.4.11 Clientul declară că toate instrucțiunile autorizate primite de Bancă din numele de utilizator al Clientului corespund integral cu instrucțiunile autorizate înregistrate de Client și nu pot fi repudiate sau contestate de Client.

11.4.12 Părțile recunosc că documentele electronice pot fi semnate de către client prin următoarele modalități :

- prin aplicarea semnăturii de tip avansat.
- prin aplicarea semnăturii de tip calificat.
- prin introducerea de către client a codului numeric de unică folosință TAN, primit prin SMS la numărul de telefon mobil indicat de Client și înregistrat în sistema Băncii la identificarea clientului.

11.4.13 Pentru serviciile electronice, utilizate prin intermediul SAAD ProBanking sau Mobile Banking, consimțământul Clientului inclusiv pentru deschiderea depozitului va fi exprimat prin intermediul oricăror dispozitive de comunicație electronică. Astfel, Banca va identifica Clientul prin codul numeric de unică folosință TAN, primit prin SMS la numărul de telefon mobil indicat de Client.

11.4.14 Părțile recunosc faptul că Codul numeric de unică folosință TAN, recepționat de către Client prin una din căile agreate de Părți (e-mail/SMS), ca fiind instrument de autentificare și autorizare a documentelor de decontare electronice.

11.4.15 Părțile recunosc că documentele electronice încheiate prin autentificarea clientului cu Codul de confirmare a tranzacției SMS TAN sunt asimilate după efectele sale ca documente similare întocmite pe suport de hârtie, autentificate cu semnătură olografă, creează Părților aceleași obligații și drepturi și prin urmare au aceeași valoare și probă juridică.

## 11.5 **Suspendarea accesului Clientului la SADD ProBanking:**

11.5.1 Banca este obligată să suspende accesul Clientului la SADD ProBanking în cazul în care Clientul informează Banca despre:

- a) Pierderea, furtul și/ sau distrugerea parolei, a telefonului mobil, la care sunt expediate prin SMS codurile numerice de unică folosință TAN;
- b) Înregistrarea unor tranzacții neinițiate de Client;
- c) Orice eroare apărută în urma gestionării contului/conturilor de către Bancă;
- d) Elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii parolei de către persoane neautorizate;
- e) Disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică;
- f) Parola, TAN-ul primite sunt incorecte.

11.5.2 Banca este în drept să suspende accesul Clientului la SADD ProBanking dacă

A fost introdusă de 5 (cinci) ori consecutiv incorect parola sau codul TAN;

11.5.3 Deblocarea accesului la SADD ProBanking suspendat ca rezultat al introducerii incorecte de 3 ori consecutiv a parolei se face la solicitarea Clientului prin intermediul Serviciului Contact Centru. Deblocarea accesului la SADD ProBanking suspendat conform prevederilor stipulate mai sus va fi efectuată de Bancă doar după înlăturarea situațiilor generate de pierderea, furtul și/ sau distrugerea parolei, excluderii elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii parolei de către persoane neautorizate; disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică.

11.5.4 Banca va suspenda executarea unor anumite tipuri de instrucțiuni autorizate ale Clientului prin intermediul SADD ProBanking în cazul în care operațiunile la contul/conturile Clientului sunt



suspendate și/sau mijloacele bănești disponibile în cont au fost sechestrate de organele abilitate cu acest drept în virtutea legii. În astfel de caz Banca va interzice Clientului să efectueze alte operațiuni prin SADD ProBanking, decât cele permise prin documentele de executare și în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.

11.5.5 În cazurile de suspendare a operațiunilor la cont sau sechestrării mijloacelor bănești, efectuarea deplină a operațiunilor prin intermediul SADD ProBanking va fi posibilă doar după primirea deciziei instanței de judecată sau înștiințarea organului care a emis documentul executoriu privind anularea acestuia.

## 12 Apple Pay

Apple Pay este o modalitate de plată securizată, ce poate fi utilizată după ce cardul de tip Visa Flexcard al clientului este adăugat la Apple Wallet. Apple Pay poate fi utilizat doar pe dispozitive cu sistemul de operare iOS, pentru achitarea cumpărăturilor la comercianți sau efectuarea operațiunilor la bancomate cu tehnologia contactless inclusă, folosind comunicarea în câmp apropiat (NFC).

### **12.1. Aspecte speciale ale utilizării Apple Pay.**

12.1.1. Pentru a efectua tranzacții din contul său curent, clientul poate utiliza Apple Pay. În acest scop, clientul va înregistra cardul Visa Flexcard la Apple Wallet prin intermediul aplicației Băncii Mobile Banking. Clientul poate adăuga cardul și direct în Apple Wallet. După ce detaliile sunt verificate de către Bancă și înregistrarea este confirmată (Clientul va primi un SMS TAN pe care îl va introduce în procesul de adăugare card la Apple Pay), un instrument de plată electronică suplimentar cu un cont unic, și anume Token, este creat în Apple Wallet.

Numărul cardului nu este stocat pe dispozitiv sau pe serverele Apple Pay. În schimb, un număr unic de cont de dispozitiv este creat, criptat și apoi stocat în elementul securizat. Acest număr unic de cont de dispozitiv este asociat cardului adăugat la Apple Pay, și este criptat în așa fel încât Apple să nu-l poată accesa. Numărul de cont al dispozitivului este unic.

Banca poate să accepte sau să refuze înregistrarea cardului la Apple Pay, dacă există un motiv întemeiat. Pentru detalii, Clientul poate contacta Contact Centru al Băncii, dacă adăugarea cardului la Apple Pay este respinsă.

12.1.2. Apple Pay poate fi utilizat pentru a plăti bunuri și servicii la comercianți (inclusiv plăți online) și a retrage numerar la bancomatele care susțin tehnologia de plată de tip contactless. Procesul de achitare se desfășoară în conformitate cu setările dispozitivului mobil iPhone/Apple Watch al clientului, adică prin verificarea amprentei, feței, prin introducerea unei parole (grafice sau digitale) sau așa cum este prevăzut în alt mod, de dispozitivul corespunzător. Modul de setare e elementelor de securitate în vederea efectuării plăților sunt stabilite de către compania Apple, și pot fi consultate pe pagina oficială a companiei Apple pentru suport. Pentru retragerea de numerar, clientul va introduce și codul PIN al cardului înregistrat la Apple Wallet.

Apple Pay poate fi utilizat de către clienți pe următoarele dispozitive eligibile:

- smartphone iPhone care au FaceID și TouchID, cu excepția modelului de telefon iPhone 5S;
- iPad Pro, iPad Air, iPad, și iPad mini modele cu Touch ID sau Face ID;
- Apple Watch Seria 1 și 2, inclusiv și alte modele apărute mai târziu;
- Mac cu TouchID.

Doar cu dispozitivele de tip iPhone/Apple Watch, clienții pot efectua tranzacții cu Apple Pay la POS terminale și bancomate prin tehnologia NFC. Cu celelalte tipuri de dispozitive, clienții pot achita cu Apple Pay online în aplicații sau Safari.



Același card al clientului poate fi adăugat la Apple Pay pe câteva dispozitive compatibile, pe care se creează diferite Token-uri cu cont unic asociat atât cardului cât și dispozitivului.

Informații adiționale despre Apple Pay și funcționalitățile acestuia, dispozitivele compatibile pot fi găsite pe site-ul oficial <https://support.apple.com>.

Dacă clientul are mai multe carduri adăugate la Apple Wallet, atunci primul card adăugat va fi utilizat pentru efectuarea operațiunilor. Clientul poate modifica ulterior cardul utilizat pentru plăți Apple Pay.

12.1.3. Clientul confirmă faptul că înțelege, că Banca permite tranzacțiile de plată mobilă numai dacă se utilizează software licențiat și aplicația de plată mobilă Apple Pay.

12.1.4. Banca nu este responsabilă pentru felul funcționării dispozitivului mobil al clientului, a aplicației de plată mobilă Apple Pay și a oricăror servicii furnizate de terți (operațiuni de comunicații mobile, dezvoltatori de software etc.), atunci când Apple Wallet și/sau dispozitivul mobil al clientului este folosit.

## **12.2. Acțiuni care trebuie întreprinse atunci când cardul sau dispozitivul cu Apple Pay activat este pierdut sau furat:**

12.2.1. **Raportarea pierderii/furtului dispozitivului cu Apple Pay activat, la Bancă:** În cazul pierderii sau a furtului dispozitivului cu Apple Pay activat, Deținătorul de card poartă răspundere pentru orice pierderi apărute înaintea informării Serviciului Contact Centru a Băncii la numărul de tel 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de peste hotare) sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii. Totodată, clientul, dacă are acces la aplicația Băncii Mobile Banking, va bloca cardul în aplicația respectivă

12.2.2. **Raportarea furtului la poliție:** Dacă Deținătorul de card consideră că i-a fost furat dispozitivul cu Apple Pay activat, atunci el trebuie să raporteze acest furt celui mai apropiat post de poliție.

12.2.3. **Recuperarea cardului în urma pierderii:** În cazul în care dispozitivul cu Apple Pay activat raportat drept dispozitiv pierdut a fost recuperat, Deținătorul cardului trebuie să informeze Banca prin telefon sau să se apropie la oricare dintre subdiviziunile Băncii și să anunțe despre recuperare pentru deblocarea Token-ului. Token-ul va fi deblocat în urma identificării Deținătorului de card. Totodată, se recomandă Deținătorului de card să excludă cardul din Apple Wallet și să îl adauge din nou, ca un nou Token să fie generat.

12.2.4. Clientul ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței Apple Pay, în sensul protejării iPhone/Apple Watch de pe care este utilizat acesta împotriva furtului sau pierderii (spre exemplu: nu va oferi iPhone/Apple Watch persoanei terțe care cunoaște parola de deblocare telefon/Apple Watch, nu va lăsa telefonul/Apple Watch nesupravegheat, etc.);

## **13 Google Pay**

Google Pay este o modalitate de plată securizată, ce poate fi utilizată după ce cardul de tip Visa Flexcard al clientului este adăugat la Google Wallet. Google Pay poate fi utilizat doar pe dispozitive cu sistemul de operare Android cu minimum versiunea Lollipop (5.0) și modulul NFC activat, pentru achitarea cumpărăturilor la comercianți sau efectuarea operațiunilor la bancomate cu tehnologia contactless inclusă, folosind comunicarea în câmp apropiat (NFC).

### **13.1. Aspecte speciale ale utilizării Google Pay.**

13.1.1. Pentru a efectua tranzacții din contul său curent, clientul poate utiliza Google Pay. În acest scop, clientul va adăuga cardul în Google Wallet și va seta în telefon ca aplicația de bază pentru achitări contactless să fie Google Pay. După ce detaliile sunt verificate de către Bancă și înregistrarea este confirmată (Clientul va primi un SMS TAN pe care îl va introduce în procesul de adăugare card la Google



Pay), un instrument de plată electronică suplimentar cu un cont unic, și anume Token, este creat în Google Wallet.

Numărul cardului nu este stocat pe dispozitiv sau pe serverele Google Pay. În schimb, un număr unic de cont de dispozitiv este creat, criptat și apoi stocat în dispozitiv. Acest număr unic de cont de dispozitiv este asociat cardului adăugat la Google Pay.

Banca poate să accepte sau să refuze înregistrarea cardului la Google Pay, dacă există un motiv întemeiat. Pentru detalii, Clientul poate contacta Contact Centru al Băncii, dacă adăugarea cardului la Google Pay este respinsă.

13.1.2. Google Pay poate fi utilizat pentru a plăti bunuri și servicii la comercianți (inclusiv plăți online) și a retrage numerar la bancomatele care sunt dotate cu modulul NFC. Procesul de achitare se desfășoară în conformitate cu setările obligatorii ale dispozitivului eligibil al clientului, adică prin verificarea amprenteii, feței, prin introducerea unei parole (grafice sau digitale) sau așa cum este prevăzut în alt mod, de dispozitivul corespunzător. Modul de setare a elementelor de securitate în vederea efectuării plăților sunt stabilite de către compania Google și pot fi consultate pe pagina oficială pentru suport a companiei Google. Pentru retragerea de numerar, clientul va introduce și codul PIN al cardului adăugat la Google Wallet.

Google Pay poate fi utilizat de către clienți pe următoarele dispozitive eligibile:

- Smartphone cu sistem de operare Android începând cu versiune Lollipop (5.0) și mai sus, cu modulul NFC activat și cu un cont Google valid.
- Smartwatch cu versiunea Wear OS version 2.0 în sus, cu modulul NFC activat, cu condiția că Google Wallet este instalat în telefonul de care e conectat Smartwatch.

Același card al clientului poate fi adăugat la Google Pay pe câteva dispozitive compatibile, pe care se creează diferite Token-uri cu cont unic asociat atât cardului cât și dispozitivului.

Informații adiționale despre Google Pay și funcționalitățile acestuia, dispozitivele compatibile pot fi găsite pe site-ul oficial <https://support.google.com/wallet>.

Dacă clientul are mai multe carduri adăugate la Google Wallet, atunci primul card adăugat va fi utilizat pentru efectuarea operațiunilor. Clientul poate modifica ulterior cardul utilizat pentru plăți Google Pay.

13.1.3. Clientul confirmă faptul că înțelege, că Banca permite tranzacțiile de plată mobilă numai dacă se utilizează software licențiat și aplicația de plată mobilă Google Pay.

13.1.4. Banca nu este responsabilă pentru felul funcționării dispozitivului mobil al clientului, a aplicației de plată mobilă Google Pay și a oricăror servicii furnizate de terți (operațiuni de comunicații mobile, dezvoltatori de software etc.), atunci când Google Wallet și/sau dispozitivul mobil al clientului este folosit.

### **13.2. Acțiuni care trebuie întreprinse atunci când cardul sau dispozitivul cu Google Pay activat este pierdut sau furat:**

13.2.1. **Raportarea pierderii/furtului dispozitivului cu Google Pay activat, la Bancă:** În cazul pierderii sau a furtului dispozitivului cu Google Pay activat, Deținătorul de card poartă răspundere pentru orice pierderi apărute înaintea informării Serviciului Contact Centru al Băncii la numărul de telefon: 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de peste hotare) sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii. Totodată, clientul, dacă are acces la aplicația Băncii Mobile Banking, va bloca cardul în aplicația respectivă

13.2.2. **Raportarea furtului la poliție:** Dacă Deținătorul de card consideră că i-a fost furat dispozitivul cu Google Pay activat, atunci el trebuie să raporteze acest furt celui mai apropiat post de poliție.

13.2.3. **Recuperarea cardului în urma pierderii:** În cazul în care dispozitivul cu Google Pay activat raportat drept dispozitiv pierdut a fost recuperat, Deținătorul cardului trebuie să informeze Banca prin



telefon sau să se apropie la oricare dintre subdiviziunile Băncii și să anunțe despre recuperare pentru deblocarea Token-ului. Token-ul va fi deblocat în urma identificării Deținătorului de card. Totodată, se recomandă Deținătorului de card să excludă cardul din Google Wallet și să îl adauge din nou, ca un nou Token să fie generat.

13.2.4. Clientul ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței Google Pay, în sensul protejării dispozitivului de pe care este utilizat acesta împotriva furtului sau pierderii (spre exemplu: nu va oferi dispozitivul persoanei terțe care cunoaște parola de deblocare telefon/Smart Watch, nu va lăsa telefonul/Smart Watch nesupravegheat, etc.);

13.2.5. Clientul va seta în configurațiile telefonului să nu fie posibilă achitarea cu Google Pay cu ecranul blocat, activând opțiunea "Require device unlock for NFC" (din meniul telefonului în Setări: "Connected devices - Connection preferences – NFC").

## 14 Serviciul SMS Notificare

Serviciul SMS - Notificare include informarea clienților privind:

- a) Disponibilitatea de a primi cardul personalizat;
- b) Expirarea cardului;
- c) Blocarea cardului;
- d) Toate tranzacțiile de debit efectuate cu cardul;
- e) Parola dinamică pentru autentificarea tranzacțiilor în Internet efectuate cu cardul pe site-urile ce au serviciul 3D secure dynamic password;
- f) Toate plățile efectuate în contul curent prin intermediul serviciului ProBanking, Mobile Banking;
- g) Toate intrările în conturile curente ale clienților, cu excepția transferurilor între conturile proprii ale clientului;
- h) TAN pentru efectuarea plăților/resetarea parolei de acces în serviciul ProBanking, Mobile Banking;
- i) Data de rambursare lunară a creditului din cadrul Băncii;
- j) Restanța acumulată timp de 2-4 zile la creditele clienților din cadrul Băncii; Modificarea ratelor de referință LIBOR/ EURIBOR/ AIR 6M MDL/ AIR 6M USD, care sunt date variabile și se modifică odată la 6 luni pentru clienții care au credit în cadrul Băncii;
- k) Necesitatea actualizării datelor personale, din motivul expirării declarației AML;
- l) Necesitatea actualizării actului de identitate, ce urmează să expire peste 2 luni; Transmiterea clienților SMS-uri informative despre: inaccesibilitatea sistemelor și imposibilitatea utilizării serviciilor bancare pe o anumită perioadă din cauza lucrărilor de mentenanță, măsuri de siguranță, care țin de securitatea tranzacțiilor, datelor personale, informațiilor confidențiale, etc.
- m) Codul PIN de activare a cardului la emiterea acestuia clientului;
- n) Motivul eşuării unor tranzacții efectuate cu cardul

Mesajul informativ din SMS va conține informația despre soldul rămas disponibil în contul din care s-a efectuat tranzacția sau în care au fost creditate fondurile. Notificările SMS de tipul descrise în punctele e) și m) de mai sus sunt primite la numărul de telefon înregistrat în sistemul Băncii pe numele persoanei deținătorului de card. Aceste notificări SMS se referă strict la cardul pentru care se solicită parola de autentificare prin 3D Secure sau codul PIN de activare. Celelalte tipuri de notificări SMS sunt transmise la numărul de telefon înregistrat în sistemul Băncii, pe numele titularului de cont.

Serviciu SMS Notificare va fi disponibil doar pentru deținătorii de numere de telefon emise pe teritoriul Republicii Moldova de la operatorii de telefonie mobilă naționali.



## 15 IMPEDIMENTUL JUSTIFICATOR

- a) Impedimentul justificator (impediment în afara controlului) este o circumstanță care poate în anumite condiții justifica neexecutarea obligației de către o parte .
- b) Cazul de impediment justificator este orice eveniment imprevizibil, inevitabil (insurmontabil) și independent de voința uneia dintre părți (în afara controlului), care o împiedică în mod absolut să își îndeplinească total sau parțial obligațiile contractuale (ex.: calamități naturale, greve, război).
- c) Neexecutarea obligației de către o parte (Banca, Client, Deținător de card, etc.) este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului părții respective și dacă acesteia nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia. Neexecutarea obligației nu este justificată dacă partea care invocă impedimentul justificator ar fi putut în mod rezonabil să ia în considerare impedimentul la data încheierii actului juridic.
- d) În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului. Totuși, dacă întârzierea capătă trăsăturile neexecutării esențiale, a 2-a parte poate să recurgă la mijloacele juridice de apărare întemeiate pe o asemenea neexecutare.
- e) În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge.
- f) Partea care invocă impedimentul în executare are obligația de a asigura ca cealaltă parte să primească o notificare în scris despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa, într-un termen rezonabil după ce prima parte a cunoscut sau trebuia să cunoască aceste circumstanțe. Cealaltă parte are dreptul la despăgubiri pentru orice prejudiciu rezultat din neprimirea respectivei notificări.
- g) Impedimentul justificator nu exonerează partea care îl invocă de plata despăgubirilor dacă impedimentul a apărut după neexecutarea obligației, cu excepția cazului când cealaltă parte nu ar fi putut, oricum, din cauza impedimentului, să beneficieze de executarea obligației.

## 16 CLAUZE FINALE

Prezentele Condiții generale se aduc la cunoștința Clientului, prin publicare pe site-ul Băncii, înainte de a intra în relații contractuale cu Banca.