Parte a Grupului ProCredit

ProCredit Bank

Versiunea 31 Aprobat de CCB din 06.11.2026,
în vigoare din data 01.12.2026

CONDIȚII GENERALE

De prestare a serviciilor pentru PERSOANE FIZICE

în cadrul B.C. „ProCredit Bank" S.A.
(Clienţi care deţin setul de servicii)

CUPRINS

I. PREVEDERI GENERALE 3
1.1. OBIECTUL CONTRACTULUI ȘI DOMENIUL DE APLICARE 3
1.2. TERMENI UTILIZAŢI 4
1.3. CUNOAȘTEREA CLIENTULUI 8
1.4. OBLIGAŢIILE ȘI DREPTURILE PĂRŢILOR 10
1.5. NOTIFICĂRI 15
1.6. REGULI APLICATE CONTRACTELOR LA DISTANȚĂ 15
1.7. ACTE DE ÎMPUTERNICIRE 16
1.8. ASPECTE PRIVIND MOȘTENIREA 16
1.9. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONA ȘI CONFIDENȚIALITATE 17
1.10. CONFIDENȚIALITATE ȘI SECRETUL BANCAR 20
II. SERVICII BANCARE 20
2.1. CONT CURENT BANCAR 20
2.2. CONT DE ECONOMII FlexSave 25
2.3. CONT DE DEPOZIT 26
2.4. CARDURI BANCARE 27
2.5. CODUL DE DEPUNERE / RETRAGERE LA BANCOMAT DIN ZONA 32
2.6. INSTRUMENTUL DE PLATĂ ELECTRONIC CU ACCES LA DISTANŢĂ 33
2.7. SERVICIUL APPLE PAY/GOOGLE PAY 36
2.8. SERVICIUL DE NOTIFICARE (SMS ȘI PUSH) 36
2.9. DIGITAL ONBOARDING (Pro Digital) 37
III. IMPEDIMENTUL JUSTIFICATOR 37
IV. CLAUZE FINALE 38

Anexa nr. 1: Formular de informare a deponenților

I. PREVEDERI GENERALE

1.1. OBIECTUL CONTRACTULUI ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1.1.1. Banca Comercială „ProCredit Bank" S.A. (în continuare – **Bancă**) 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.004497 emisă la 29.01.2018, pe un termen nedeterminat, de Banca Națională a Moldovei, cu sediul în Chișinău, MD-2005, Bulevardul Grigore Vieru 1, tel. (373 22) 822501. Adresa juridică a Băncii: Republica Moldova, mun. Chișinău, Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 65, of. 901.

1.1.2. Prezentele Condiții Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „ProCredit Bank" S.A. (în continuare "Condiții Generale") sunt întocmite în conformitate cu legislația în vigoare, și împreună cu Cererile și Acordurile de Colaborare, semnate de către Client, formează un document unic, având valoare și forță juridică pentru ambele părți. Aplicarea lor separată nu este permisă.

1.1.3. Prezentele Condiții Generale de prestare a serviciilor pentru persoanele fizice în cadrul B.C. „ProCredit Bank" S.A. au drept scop reglementarea relațiilor dintre Bancă și Client (inclusiv persoana afiliată Băncii) 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.

1.1.4. Banca va asigura informarea prealabilă a utilizatorului cu privire la condițiile contractuale, înainte de a deveni client al Băncii, precum și informarea Clientului, în calitatea sa de plătitor sau beneficiar al plății, despre operațiunile de plată individuale, conform *Legii nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică*.

1.1.5. Serviciile bancare suplimentare, care nu sunt incluse în aceste Condiții Generale, vor fi contractate pe baza unor contracte speciale, specifice fiecărui serviciu bancar suplimentar.

1.1.6. Banca își rezervă dreptul de a oferi Serviciile menționate în Condițiile Generale fie individual, fie grupate în cadrul Setului de Servicii Bancare.

1.1.7. Condițiile Generale devin obligatorii pentru Clienți odată cu semnarea Cererii(ilor)-Acordurilor de Colaborare și rămân în vigoare pe toată durata valabilității acestora. Banca nu va iniția relații de afaceri cu o persoană fizică dacă aceasta nu acceptă Condițiile Generale.

1.1.8. Condițiile Generale, precum și alte informații publice legate de Serviciile/Produsele bancare, sunt disponibile pentru orice Client sau potențial Client pe panourile informative din cadrul Subdiviziunilor Băncii și pe pagina web al Băncii (www.procreditbank.md), astfel încât acestea pot fi accesate oricând. De asemenea, orice Client are dreptul să obțină, la cerere, la orice ghișeu al Băncii, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil acceptat de Bancă, versiunea în vigoare a Condițiilor Generale.

1.1.9. Banca își rezervă dreptul de a modifica unilateral Condițiile Generale. Orice modificări și completări ale Condițiilor Generale vor fi comunicate Clientului prin publicarea pe site-ul Băncii cu cel puțin **2 luni** înainte de intrarea lor în vigoare, dacă nu este specificată o altă dată ulterioară. Modificările și completările Condițiilor Generale sunt considerate acceptate de Client și devin aplicabile dacă Clientul nu informează Banca în scris despre neacceptarea modificărilor respective înainte de data intrării lor în vigoare.

1.1.10. Termenul specificat la pct. 1.1.9. nu se aplică, iar modificările la Condițiile Generale intră în vigoare fără a fi necesară notificarea Clientului în următoarele cazuri:

i. modificările sunt impuse de aplicarea unei noi prevederi legale,
ii. Banca introduce noi servicii/produse bancare,
iii. este prevăzut expres într-unul dintre documentele care face parte din Condițiile Generale.

1.1.11. 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.

1.1.12. Modificarea sau încetarea raporturilor juridice legate de furnizarea unui serviciu sau produs bancar nu influențează valabilitatea celorlalte servicii sau produse bancare contractate și nici a prezentelor Condiții Generale, cu excepția cazurilor în care există prevederi contrare.

1.1.13. În toate cazurile, prevederile legate de confidențialitate, prelucrarea datelor personale și responsabilitatea părților vor rămâne în vigoare, chiar și după ce Condițiile Generale și relația juridică dintre Părți încetează.

1.1.14. Încetarea relației juridice (în totalitate sau pentru un anumit serviciu/produs bancar) dintre Bancă și Client poate avea loc în următoarele situații:

i. prin acordul comun al Părților;

ii. la cererea Clientului, sau a persoanei împuternicite de acesta, fără a fi necesară justificarea deciziei, cu un preaviz de 15 zile, dacă aceste Condiții Generale sau Contractul specific nu prevăd altfel;

iii. în cazul în care Clientul nu acceptă Condițiile Generale;

iv. la decizia unilaterală a Băncii, dacă:

i. pe cont nu a fost efectuată nici o tranzacție pe parcursul ultimelor 365 de zile calendaristice;

ii. 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) cu 2 luni înainte de închiderea contului(urilor).

iii. în situațiile specificate în mod expres de aceste Condiții Generale sau Contractele specifice, cu sau fără respectarea termenului de preaviz, în funcție de prevederile respective;

iv. Banca poate înceta relația juridică cu Clientul, cu un preaviz de 15 zile, în situații obiective și documentate care generează un risc reputațional, după cum urmează:

a) Clientul este inclus în liste de sancțiuni internaționale sau alte liste oficiale similare;

b) Există informații oficiale/documentate care indică furnizarea de date false Băncii, cauzarea de prejudicii sau suspiciuni rezonabile privind implicarea în fraude, spălare de bani, finanțarea terorismului ori alte activități ilegale;

c) Comportament inadecvat sau violent față de angajații Băncii.

v. în baza cererii de închidere a contului semnat de moștenitor legal/ testamentar care se prezintă ultimul la Bancă, în cazul decesului Clientului.

vi. în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.

1.1.15. 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 părţi, Banca îi poate furniza clientului și versiuni traduse în alte limbi, însă versiunea în limba română va fi cea de referinţă.

1.1.16. În vederea atribuirii statutului de rezident/nerezident, Clientul nu poate avea decât un statut în relația cu Banca.

1.2. TERMENI UTILIZAŢI

Oriunde sunt folosiți în prezentele Condiții Generale sau în Acorduri de Colaborare/Contracte specifice și/sau Cererile/Formularele bancare, termenii de mai jos au următoarele înțelesuri:

Activ virtual – reprezentare digitală a valorii care nu este emisă ori garantată de o bancă centrală sau de o autoritate publică, nu este în mod obligatoriu legată de o monedă instituită legal și nu deține statutul legal de monedă sau de bani, dar care poate fi tranzacționată în mod electronic, transferată sau utilizată în scopul efectuării de plăți sau investiții.

Alias – este un identificator unic care permite utilizatorului serviciilor de plată să îl prezinte în locul datelor de identificare detaliate necesare pentru completarea unui ordin de plată. Pentru Plățile Instant, Alias este numărul de telefon mobil.

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

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

Autentificare biometrică – proces de confirmare a identității unei persoane fizice prin utilizarea datelor biometrice, care poate include:

– recunoașterea facială realizată în cadrul fluxurilor de identificare la distanță (Digital Onboarding), prin verificarea prezenței reale a persoanei (liveness) și compararea imaginii faciale captate cu fotografia actului de identitate prezentat de Client în cadrul procesului de identificare la distanță, validată anterior prin comparare cu fotografia Clientului preluată din Registrul de Stat al Populației / I.P. „Agenția Servicii Publice";

– scanarea amprentei digitale a Deținătorului/Utilizatorului autorizat de către dispozitivul utilizat (telefon mobil, tabletă), precum și

– recunoașterea facială a Deținătorului/Utilizatorului autorizat de către dispozitivul utilizat, citirea și procesarea datelor biometrice fiind realizate exclusiv de tehnologia biometrică specifică și securizată a dispozitivului.

Funcționalitățile de autentificare biometrică sunt disponibile numai pentru dispozitivele compatibile care dispun de tehnologii integrate de scanare a amprentei digitale și/sau de recunoaștere a trăsăturilor faciale.

Autentificarea biometrică poate fi utilizată pentru accesarea aplicației Mobile Banking, pentru autorizarea și confirmarea operațiunilor bancare, precum și pentru semnarea sau acceptarea tranzacțiilor și documentelor electronice, cu consimțământul expres al Clientului, în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal.

Autentificare strictă a clienților – autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente din categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște), a posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă) și a inerenței (ceva ce reprezintă utilizatorul). Elementele respective sunt independente, iar compromiterea unui element nu duce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente, precum și acestea sunt concepute astfel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare.

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

Beneficiar efectiv – orice persoană fizică ce deține sau controlează în ultimă instanță Clientul și/sau persoana fizică în numele ori în interesul căruia/căreia se realizează, direct sau indirect, o activitate sau o tranzacție (*art. 5[2] din Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului*, *nr. 308 din 22.12.2017***,** cu modificările ulterioare).

Blocarea Cardului – stoparea temporară sau definitivă a operațiunilor din contul curent efectuate cu cardul.

Card de debit – instrument de plată electronică ce permit deținătorului acces permanent la fondurile disponibile în contul curent deschis la Bancă, la care este asociat cardul

Card adițional – este un card asociat aceluiași cont curent pentru care a fost emis un card de plată principal.

Card inactiv – card de debit emis de Bancă, valabil și atașat la un cont curent, prin intermediul căruia nu au fost efectuate tranzacții inițiate de Client pe parcursul unei perioade continue de 365 de zile calendaristice.

CAS (Central Addressing scheme) **–** este un serviciu care face parte din infrastructura Sistemului automatizat de plăți interbancare (SAPI) al BNM. Serviciul CAS permite convertirea alias-ului indicat de clienți în datele necesare pentru inițierea unui ordin de plată Instant (MIA IPS).

Client – reprezintă orice persoana fizică, inclusiv persoană afiliată Băncii, care beneficiază sau a beneficiat de serviciile Băncii ori persoana cu care banca a negociat o tranzacție, chiar dacă tranzacția respectivă nu s-a finalizat.

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.

Cod de securitate – cod personal și confidențial, stabilit de către Client, utilizat în aplicația Mobile Banking pentru autentificarea acestuia, autorizarea operațiunilor și confirmarea tranzacțiilor, având rolul de a asigura protecția contului, securitatea operațiunilor și prevenirea accesului neautorizat.

Codul de depunere la ATM (codul de depunere) – codul emis de Bancă, utilizat de Client la 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 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 pentru care nu se înregistrează nici o operațiune inițiată de către Client pe o durată continuă de 365 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.

Contract încheiat la distanță / Contract încheiat prin utilizarea mijloacelor electronice – contract încheiat între Bancă și Client pentru prestarea serviciilor bancare, fără prezența fizică a Părților, prin intermediul aplicației Mobile Banking, care presupune identificarea Clientului, exprimarea consimțământului și semnarea contractului exclusiv prin utilizarea autentificării biometrice și/sau a unui cod de securitate.

În contextul prezentelor Condiții, noțiunea de contract încheiat la distanță include, de asemenea, Condițiile Generale, Tarifele și Comisioanele Băncii în vigoare, precum și toate informările, acordurile, cererile sau formularele contractuale care sunt acceptate, confirmate sau semnate de Client și de Bancă prin intermediul aplicației Mobile Banking.

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 / 3D Secure la operațiunile efectuate prin intermediul cardului de plată;
- Prin indicarea datelor cardului de plată la operațiunile efectuate online prin intermediul cardului de debit;
- Prin autentificarea în cadrul instrumentelor de plată electronice cu acces la distanță (IPAD / Mobile Banking), utilizând datele de acces, autentificarea biometrică și/sau alte mecanisme de securitate puse la dispoziție de Bancă;
- 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 informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă (în continuare – *persoană vizată*). Persoana fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special, prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul ori mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.

Date biometrice – date cu caracter personal care rezultă în urma unor tehnici de prelucrare specifice referitoare la caracteristicile fizice, fiziologice sau comportamentale ale unei persoane fizice care permit sau confirmă identificarea unică a respectivei persoane, cum ar fi imaginile faciale sau datele dactiloscopice.

Date sensibile privind plățile – date, inclusiv elemente de securitate personalizate, care pot fi utilizate în scopul fraudării. Pentru activitățile desfășurate de prestatorii de servicii de inițiere a plății și de prestatorii de servicii de informare cu privire la conturi, numele titularului contului de păți și numărul de cont nu constituie date sensibile privind plățile.

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 care deține și folosește un card de plată destinat persoanelor fizice, emis de Bancă pe numele său și atașat la contul curent deschis la Bancă pe numele său sau pe numele altui Client al Băncii, la solicitarea titular de cont curent.

Digital Onboarding (Pro Digital) – procesul de identificare și verificare a identității persoanelor fizice, desfășurat integral prin mijloace electronice, fără prezența fizică a clientului, în scopul stabilirii unei relații de afaceri, în conformitate cu cerințele legale privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

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 depozit.

Elemente de securitate personalizate – caracteristici personalizate, furnizate de prestatorul de servicii de plată utilizatorilor serviciilor de plată în scopul autentificării.

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.

Fragmentarea plăților/transferurilor – fracționarea intenționată a unei sume în tranșe mai mici pentru a evita cerințele legale, cum ar fi obținerea autorizației BNM sau prezentarea documentelor justificative.

Google Pay – instrument de plată ce oferă clienților persoane fizice posibilitatea să atașeze cardul său de debit VISA emis de Bancă la Google Wallet și ulterior să efectueze plăti online/la comercianți/bancomate cu modul NFC, prin intermediul dispozitivului cu sistem de operare Android dotat cu NFC și care utilizează serviciile Google.

Identificarea prin mijloace electronice – un proces de identificare și verificare a identității clientului la distanță în baza unei evaluări corespunzătoare a riscurilor și prin utilizarea mijloacelor electronice care asigură cumulativ transmiterea în direct a înregistrării video cu elementele de verificare a prezenței fizice (liveness) și înregistrarea originalului actului de identitate în timpul transmiterii în direct și captarea imaginii faciale a clientului.

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.

Închiderea contului bancar – efectul ca urmare a rezoluțiunii contractului de deschidere cont bancar și închiderea serviciilor atașate acestui cont, daca 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.
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 instrumentului de plată electronic cu acces la distanță ProBanking / Mobile Banking de către Client, a cărui identitate a fost stabilită prin utilizarea datelor de acces și a mecanismelor de securitate puse la dispoziție de Bancă, inclusiv autentificarea biometrică și/sau codul de securitate.
Instrument de plată – dispozitiv (dispozitive) personalizat(e) (cardul de plată, telefon mobil etc.) și/sau orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, TAN, alte tipuri de coduri, login/parolă etc. sau funcționale – transferul de credit, debitarea directă) convenite între utilizatorul serviciilor de plată și prestatorul de servicii de plată și folosite de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniția un ordin de plată.
IPAD – Instrument de plată electronic cu acces la distanță precum internet-banking, mobile-banking, care permite utilizatorului, prin intermediul unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație, accesul la contul de plăți și inițierea de operațiuni de plată, în baza fondurilor de care dispune.
Marketing direct – comunicare, prin telefon, poștă sau orice alt mijloc de comunicare directă, a unor mesaje publicitare sau de marketing (de promovare a unor bunuri sau servicii) direcționate unor persoane particulare.
Mobile banking – reprezintă un instrument furnizat de către Bancă sub forma unei aplicații mobile, care permite clienților săi accesul la instrumentul de plată electronic cu acces la distanță ProBanking și efectuarea de tranzacții prin intermediul unui dispozitiv mobil, cum ar fi un telefon mobil sau o tabletă. Prin intermediul aplicației Mobile Banking, persoanele care doresc să devină clienți ai Băncii pot, de asemenea, iniția și parcurge procesul Digital Onboarding (Pro Digital).
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.
Număr de identificare personal (IDNP) – cod numeric unic atribuit unei persoane fizice de către autoritățile statului, utilizat pentru identificarea acesteia în evidențele oficiale și în relația cu Banca, inclusiv în scopuri de identificare, autentificare și conformare cu legislația aplicabilă.
Login utilizator – element de identificare a Clientului la accesarea serviciului ProBanking / Mobile Banking.
Ordin de plată programată – plată care se efectuează în mod automat în anumite intervale de timp și sume stabilite de client prin intermundiul instrumentului de plată electronic cu acces la distanță 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 persoanele prevăzute în Capitolul I, pct. 2 din Regulamentul privind tranzacțiile băncii cu persoanele sale afiliate, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.240 din 9 decembrie 2013, cu modificările ulterioare.
Portmoneu electronic – Instrument electronic prin intermediul căruia sunt efectuate tranzacțiile „fără contact" efectuate prin intermediul unui dispozitiv încorporat cu tehnologia Near Field Communication (NFC - comunicare realizată prin unde radio), inclusiv Apple Pay, Google Pay, etc.. Portmoneul este instalat pe smart-phone-ul Clientului și conectat la contul bancar al Clientului. Cu ajutorul acestui instrument pot fi efectuate plăți online, plăți fizice la POS terminal, precum și alte tranzacții.
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 – Instrument de plată electronic cu acces 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.
Pseudonimizare – prelucrare a datelor cu caracter personal într-un asemenea mod încât acestea să nu mai poată fi atribuite unei anume persoane vizate fără a se utiliza informații suplimentare, cu condiția ca aceste informații suplimentare să fie stocate separat și să facă obiectul unor măsuri de natură tehnică și organizatorică care să asigure neatribuirea respectivelor date cu caracter personal unei persoane fizice identificate sau identificabile.
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.

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 digitală – tip de semnătură electronică bazată pe utilizarea unor mecanisme criptografice, care asigură identificarea semnatarului, integritatea documentului semnat și imposibilitatea negării consimțământului exprimat, fiind aplicată prin mijloace electronice, în conformitate cu legislația în vigoare.

Semnătură electronică – date în formă electronică, care sunt atașate sau asociate logic cu alte date în formă electronică și care sunt utilizate de către Client pentru a exprima consimțământul, a semna documente și a confirma angajamente juridice în relația cu Banca, având aceeași valoare juridică precum semnătura olografă, în condițiile legii.

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, serviciul SMS notificare, plățile inter-/ intra-bancare și sistemul de deservire la distanță ProBanking.

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

Solicitare Transfer Instant (Request to Pay – RTP) – tip de Plată Instant, prin intermediul căreia o persoană fizică poate solicita un transfer instant în lei moldovenești de la altă persoană fizică, pentru a primi mijloacele bănești, în baza Alias-ului plătitorului Plății Instant.

Tarife și comisioane – lista tuturor comisioanelor, dobânzilor și penalităților aplicate de Bancă pentru serviciile acordate Clienților 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 de telefon mobil declarat de Client, utilizat pentru autentificarea electronică a Clientului și confirmare la efectuarea operațiunilor efectuate prin intermediul serviciului ProBanking și Mobile Banking.

Token – un mijloc suplimentar de plată electronic generat în procesul de adăugare a cardului de debit 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.

Transfer Instant (MIA Instant) – tip de Plată Instant, care se efectuează de către o persoană fizică pentru a transfera mijloace bănești în lei moldovenești către altă persoană fizică sau juridică, în baza Alias-ului, QR-cod și RTP beneficiarului Plății Instant.

Tranzacție – operațiune de plată efectuată în formă electronică prin intermediul instrumentului de plată cu acces la distanță, utilizând un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non repudierii acesteia.

Tranzacții transfrontaliere – plăți efectuate cu utilizarea cardurilor bancare în afara Republicii Moldova. Acestea se refera 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 sa 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.

Verificarea prezenței fizice (liveness detection) – proces automatizat utilizat în cadrul identificării şi/sau autentificării biometrice prin care se confirmă că persoana supusă verificării este prezentă fizic și că datele biometrice utilizate aparțin unei persoane reale, nefiind utilizate mijloace de simulare şi/sau falsificare a identității.

1.3. CUNOAȘTEREA CLIENTULUI

1.3.1. Banca va identifica și va verifica identitatea clientului înainte de stabilirea unei relații de afaceri, înainte de/ la efectuarea tranzacțiilor, pe parcursul relației de afaceri (în funcție de risc, la necesitate). Identificarea se face pe baza actului de identitate original.

1.3.2. Banca nu va deschide conturi, nu va iniția relații de afaceri și nu va efectua tranzacții cu Clientul dacă nu se pot aplica măsurile standard de precauție privind Clientul, conform legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

1.3.3. Clientul este obligat să furnizeze, la solicitarea Băncii, toate informațiile, documentele și copiile necesare pentru ca Banca să se conformeze cadrului legal aplicabil, inclusiv în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și reglementărilor interne ale Băncii, pe toată durata relației juridice.

1.3.4. Banca nu va stabili sau menține relații de afaceri cu persoane fizice incluse pe liste internaționale de sancțiuni sau asociate cu activități de spălare a banilor și finanțare a terorismului.

1.3.5. Banca nu va efectua 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.

1.3.6. Banca are dreptul, fără a oferi explicații pentru refuz, să nu inițieze nicio relație de afaceri cu Clientul și să refuze deschiderea unui serviciul/produs bancar, să nu efectueze tranzacții în/din contul Clientului, sau să înceteze o relație de afaceri existentă fără a notifica în prealabil Clientul, în următoarele situații:

i. dacă Banca are cunoștință că Clientul a utilizat serviciile sale în scopuri ilegale sau are motive rezonabile să suspecteze acest lucru;
ii. dacă Banca nu poate respecta cerințele de identificare a Clientului, de înțelegere a scopului și naturii relației de afaceri și a tranzacțiilor Clientului, sau de actualizare a informațiilor despre Clienți, inclusiv din cauza neîndeplinirii de către Client a obligației de actualizare a acestor informații;
iii. dacă Clientul a furnizat informații false sau eronate Băncii și/sau documentele prezentate nu corespund celor declarate de Client sau deținute de Bancă și/sau nu a prezentat documentele sau informațiile solicitate de Bancă, ceea ce poate duce la riscul de neconformare cu cerințele legale privind măsurile de precauție pentru Clienți;
iv. dacă Banca deține informații sau are suspiciuni rezonabile privind implicarea Clientului, în activități infracționale, inclusiv spălarea banilor, finanțarea terorismului sau proliferarea armelor de distrugere în masă;
v. dacă Clientul apare pe liste de sancțiuni internaționale și/sau alte liste restrictive care trebuie respectate de Bancă;
vi. în orice alte situații prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;
vii. Expirării termenului de valabilitate a actului de identitate al Clientului și/sau persoanei împuternicite, sau expirării împuternicirilor

1.3.7. 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.

1.3.8. 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.

1.3.9. Pe parcursul relației de afacere cu clientul, Banca are dreptul, 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.

1.3.10. 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.

1.3.11. Să refuze inițierea sau continuarea colaborării cu clientul în cazul efectuării tranzacțiilor cu active virtuale precum și pentru prestatori de servicii privind activele virtuale.

1.3.12. 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 efectuării tranzacțiilor cu active virtuale, precum și pentru prestatori de servicii privind activele virtuale.

1.3.13. 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.

1.3.14. 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, chiriilor, primelor, anuităților, compensărilor, remunerațiilor, onorariilor și altor câștiguri anuale sau periodice, fixe sau determinabile, cu sursa SUA.

În contextul FATCA , Banca are următoarele obligații:

i. să aplice măsuri de identificare a clienților cu rezidență în SUA;
ii. să raporteze anual informații cu privire la clienții rezidenți în SUA autorităților competente;
iii. să deducă și să rețină o taxă de 30% din plățile specifice menționate mai sus;
iv. 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 inițierea / continuarea relațiilor de afacere;

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 indiciilor FATCA, Banca va solicita Clientului completarea tuturor documentelor aferente FATCA specificate mai sus, iar în cazul refuzului Clientului, Banca va înceta a relației de afaceri cu acesta.

1.4. OBLIGAŢIILE ȘI DREPTURILE PĂRŢILOR

1.4.1. Banca este obligată:

1.4.1.1. 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.
1.4.1.2. 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.
1.4.1.3. 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;
- Subdiviziunile Băncii, ulterior adresării Clientului și identificării lui în baza actului de identitate valabil;

1.4.1.4. 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;
1.4.1.5. Să efectueze corectarea erorilor ce au fost semnalate de către Client, dacă acestea sunt recunoscute de Bancă.
1.4.1.6. Să asigure confidențialitatea informației privind starea conturilor și operațiunilor înregistrate în ele.
1.4.1.7. Să pună lunar, la dispoziția clientului, Extrasul de cont privind operațiunile efectuate pe contul Clientului, transmis prin intermediul instrumentului de plată electronic cu acces la distanță (IPAD) ProBanking / Mobile Banking sau la solicitarea clientului, eliberat pe suport de hârtie în cadrul subdiviziunilor Băncii, precum și expediat la adresa de e-mail a Clientului.
1.4.1.8. 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 Anticoruptei;
- alte organe împuternicite în conformitate cu legislația în vigoare.

1.4.1.9. Să examineze reclamația Clientului și să comunice decizia sa în cel mult 14 zile de la primirea reclamației.
1.4.1.10. Să examineze reclamația utilizatorului de servicii de plată/deținătorului de monedă electronică și să comunice decizia sa în cel mult 14 zile de la primirea reclamației. În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 14 zile din motive independente de voința Băncii, acesta va expedia un răspuns provizoriu, în care va indica explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care utilizatorul serviciilor de plată/deținătorul de monedă electronică va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.
1.4.1.11. Să nu ofere Clientului – persoană afiliată Băncii condiții mai avantajoase decât cele oferite altor clienți care sunt neafiliați Băncii.
1.4.1.12. Să efectueze tranzacții cu persoane afiliate în conformitate cu cerințele stabilite în actele normative în vigoare.
1.4.1.13. Să notifice imediat Clientul în cazul în care apar suspiciuni și/sau în cazul unor amenințări cu privire la activități frauduloase sau dacă se confirmă existența unei fraude reale asociate cu conturile sau serviciile sale de plată furnizate de Bancă. Clientul va fi notificat prin intermediul serviciului Contact Centru, prin intermediul SMS Notificării sau adițional

și a mesajelor informative în Internet Banking sau Mobile Banking.

1.4.2. Banca este în drept:

1.4.2.1. Să nu efectueze operațiuni în/ din contul Clientului, precum și să refuze executarea operațiunii, 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 (cu excepția cazurilor care țin de *Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului*, *nr. 308 din 22.12.2017,* cu modificările ulterioare), precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au determinat refuzul.
1.4.2.2. 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:

1. executorii judecătorești,
2. de alte organe împuternicite de lege cu acest drept.

1.4.2.3. Clientul autorizează Banca să debiteze conturile sale, fără o aprobare suplimentară din partea Clientului, doar exclusiv în cazurile expres prevăzute la pct. 1.4.2.4. și numai în limita sumelor **certe**, **exigibile** și **datorate** Băncii sau, după caz, a sumelor creditate în mod eronat în conturile Clientului.
Debitarea se efectuează cu respectarea principiului **bunei-credințe**, **transparenței** și **proporționalității**, exclusiv în limita strict necesară acoperirii sumei datorate sau corectării erorii, în următoarea ordine de prioritate:

1. În primul rând, din contul curent aferent produsului sau serviciului în legătură cu care a apărut obligația de plată ori eroarea de creditare/transfer;
2. în cazul insuficienței disponibilităților din contul indicat la pct.1, din alte conturi curente ale Clientului deschise la Bancă;
3. din conturile de economii ale Clientului deschise la Bancă, numai dacă sumele disponibile în conturile indicate la pct. 1 și 2 sunt insuficiente.

În cazul în care debitarea se efectuează dintr-un cont într-o altă valută decât valuta sumei datorate, conversia valutară se va realiza la cursul de schimb aplicabil de către Bancă la data efectuării operațiunii, conform tarifelor și condițiilor comunicate Clientului.
Banca va informa Clientul cu privire la debitarea efectuată prin extrasul de cont și/sau prin alte mijloace de comunicare agreate cu Clientul, indicând suma debitată, contul debitat și temeiul debitării.
1.4.2.4. Debitarea prevăzută la pct. 1.4.2.3. poate fi efectuată numai în următoarele cazuri obiective:
a) pentru recuperarea sumelor creditate eronat de Bancă în conturile Clientului;
b) pentru plata comisioanelor, tarifelor, costurilor contractuale, dobânzilor, penalităților sau a altor sume datorate de Client Băncii, cu condiția ca acestea să fie prevăzute în contractele încheiate cu Clientul, în Condițiile Generale și/sau în Tarifele și Comisioanele Băncii comunicate Clientului;
c) pentru acoperirea sumelor utilizate de Client fără existența unor fonduri disponibile suficiente, inclusiv în cazul apariției unui sold debitor neautorizat, dacă această situație rezultă din operațiunile efectuate prin conturile Clientului.

1.4.2.5. 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.
1.4.2.6. Să solicite de la Client documente suplimentare cu privire la operațiunile în/ din contul Clientului. În cazul neprezentării documentelor solicitate, Banca are dreptul de a refuza executarea operațiunii.
1.4.2.7. Să blocheze, la cererea Clientului, contul/ conturile Clientului, atât pe debit.
1.4.2.8. 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. În acest sens, Banca se consideră notificată despre decesul Clientului în ziua prezentării Certificatului de deces în original. Banca nu răspunde pentru eventualele operațiuni de plată autorizate de reprezentanții Clientului decedat, efectuate până în ziua notificării Băncii despre decesul Clientului.
1.4.2.9. 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 365 de zile calendaristice, însă comisionul de mentenanță a contului a fost achitat integral pe toată perioada acestor 365 zile.
1.4.2.10. 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.
1.4.2.11. Să blocheze un instrument de plată, cont sau sumă până la investigarea cazului din motive obiective legate de:

1. securitate;
2. o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
3. un risc sporit al incapacității plătitorului de a executa obligația de plată, în cazul unui instrument de plată cu o linie de credit;

4. la cererea Clientului;
5. 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;
6. documentul de identitate al Clientului este expirat și documentul nou nu a fost prezentat la Bancă;
7. în cazul expirării Declarației persoanei fizice sau actului de identitate al clientului;
8. Clientul utilizează serviciile Băncii pentru tranzacții, care după natura lor, trebuie să fie efectuate din numele și contul persoanelor juridice;
9. din considerente prevederilor ***Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.***

1.4.2.12. Să închidă un instrument de plată sau cont din motive obiective legate de:
1. securitate;
2. o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
3. din considerente prevederilor ***Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.***

1.4.2.13. 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.

1.4.2.14. 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.

1.4.2.15. Să blocheze intrările în cont în sumă mai mare de 3 000 000 MDL până la efectuarea investigațiilor aferente.

1.4.2.16. 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.

1.4.2.17. Să externalizare serviciile sale, în condițiile actelor normative și reglementărilor interne, fără ca aceasta să afecteze relația cu Clientul.

1.4.2.18. Să înregistreze convorbirile telefonice, în vederea asigurării unei calități cât mai bune a serviciului și a operațiunilor efectuate.

1.4.2.19. Să refuze efectuarea operațiunilor de plată la bancomatele băncii prin utilizarea cardurilor preplătite anonime, precum și să refuze orice alte operațiuni interzise conform legislației naționale în vigoare.

1.4.2.20. Să închidă contul de depozit deschis prin intermediul aplicației Mobile Banking sau Internet Banking de către o Persoană Afiliată Băncii, fără a obține în prealabil permisiunea Băncii.

1.4.2.21. Să închidă contul de depozit deschis de către o Persoană Afiliată Băncii prin intermediul aplicației Mobile Banking sau Internet Banking, dacă Persoana Afiliată Băncii nu a informat în prealabil Banca.

1.4.2.22. În temeiul Legii 69/2023 din 31.03.2023 privind implementarea prevederilor Acordului multilateral al autorităților competente pentru schimbul automat *de informații privind conturile financiare,* Banca este în drept de a obține detalii despre țara(rile) de rezidență fiscală a clientului în scopul raportării către Serviciul Fiscal de Stat.

1.4.3. Clientul se obligă:

1.4.3.1. 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
- instrumentul de plată electronic cu acces la distanță ProBanking,
- serviciul SMS Notificări.

1.4.3.2. 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 conform actelor normative în vigoare.

1.4.3.3. 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.

1.4.3.4. Să informeze în scris Banca, în cel mai scurt timp, ori de câte ori constată o neregularitate în extrasul de cont, dar nu mai târziu de 13 luni din data efectuării operațiunii.

1.4.3.5. 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.

1.4.3.6. Să achite Băncii în termen tarifele și comisioanele pentru serviciile prestate de Bancă conform ***Tarifelor și Comisioanelor pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice și Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice*** în vigoare la data achitării.
1.4.3.7. Să asigure pe contul său bancar mijloace bănești suficiente pentru efectuarea operațiunilor solicitate și achitarea tarifelor și comisioanelor pentru serviciile prestate de Bancă.
1.4.3.8. 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.
1.4.3.9. Să prezinte documentele solicitate de Bancă cu privire la operațiunile efectuate în/ din contul său.
1.4.3.10. Sa informeze Banca în cel mai restrâns timp despre modificările în datele și actele prezentate la Bancă la deschiderea contului. Să actualizeze datele personale cu semnarea ulterioara a ***Declarației persoanei fizice***.
1.4.3.11. Se angajează să utilizeze Cardul de debit, IPAD ProBanking și Mobile Banking în conformitate cu prezentele ***Condiții Generale***. În acest scop, Clientul va lua toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate și elementele de identificare utilizate pentru accesarea serviciilor oferite de Bancă, asigurând confidențialitatea acestora și protejând instrumentele de plată electronică împotriva furtului, pierderii sau deteriorării.
1.4.3.12. 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 cardului, IPAD ProBanking sau Mobile Banking. După notificarea depusă în conformitate cu acest punct, Clientul nu poartă nicio răspundere patrimonială care rezultă din producerea unei situații de urgenta, cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos.
1.4.3.13. 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.
1.4.3.14. Să dezvăluie informațiile necesare Băncii pentru a stabili dacă este sau nu persoană afiliată Băncii.
1.4.3.15. Persoanele afiliate Băncii se obligă sa informeze Banca despre intenția lor de a deschide un depozit prin intermediul IPAD ProBanking sau aplicației Mobile.
1.4.3.16. Să comunice Băncii informații despre țara sa de rezidență fiscală și să furnizeze documente care conțin numărul de identificare fiscală din țara respectivă.
1.4.3.17. Se obligă să notifice imediat, dar nu mai târziu de 90 zile, Banca în cazul apariției unor modificări în țara sa de rezidență fiscală.
1.4.3.18. Să se informeze cu regularitate despre situația contului său, prin orice mijloace puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv prin analiza extrasului de cont.
1.4.3.19. Să asigure securizarea dispozitivului mobil și a aplicației Mobile Banking, astfel încât notificările și informațiile afișate în aplicație să nu fie accesibile persoanelor neautorizate, inclusiv prin restricționarea afișării notificărilor pe ecranul blocat al dispozitivului.
1.4.3.20. Clientul își asumă obligația să comunice Băncii orice modificare referitoare la datele și informațiile declarate la inițierea relației de afaceri sau ulterior – la actualizarea datelor, în decurs de cel mult 5 (cinci) zile din momentul producerii modificării.

1.4.4. Clientul este în drept:

1.4.4.1. 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***.
1.4.4.2. Să solicite, în baza unei cereri, blocarea pe debit a contului/conturilor.
1.4.4.3. Să obțină efectuarea corectărilor și/ sau completărilor operațiunilor de plată 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. Clientul poate informa Banca în scris prin cerere depusă în reprezentanțele Băncii sau prin apel la Contact Centru. Termenul pentru efectuarea de către Bancă a corectărilor și/ sau completărilor poate varia în dependență de timpul necesar pentru investigarea și verificarea informației comunicate de Client.
1.4.4.4. 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***.
1.4.4.5. 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.
1.4.4.6. 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.
1.4.4.7. Să-și exprime sugestiile, reclamațiile și mulțumirile prin intermediul apelului telefonic, prin e-mail, pe pagina web

a Băncii sau scrisoare oficială. Reclamația expusă în scris pe suport de hârtie se va transmite în Oficiul Central sau la una din subdiviziunile Băncii (adresele pot fi găsite pe site: https://www.procreditbank.md/filial); reclamația în scris pe suport electronic se va expedia la adresa electronica: mda.office@procredit-group.com sau se va depune pe pagina web a Băncii. Reclamațiile verbale se vor adresa Băncii prin apel telefonic către Serviciul Contact Centru formând numărul: 0800 000 10 (pentru apeluri naționale) și +373 22 27-07-07 (pentru apeluri internaționale). 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, Comisiei Naționale a Pieței Financiare, Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal sau instanțelor de judecată, conform legislației în vigoare.

1.4.4.8. Clientul își poate retrage consimțământul de a executa o operațiune de plată sau o serie de operațiuni de plată 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.

1.4.4.9. 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.

1.4.4.10. 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.

1.4.4.11. 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.

1.4.4.12. Clientul are dreptul fie să accepte, fie să respingă modificările înaintate de Bancă până la data propusă pentru intrarea în vigoare a acestora. Modificările aduse ***Condițiilor Generale*** se consideră acceptate de către Client dacă acesta, înainte de data propusă a intrării lor în vigoare, nu informează Banca că nu le acceptă. Dacă Clientul respinge modificările respective, el are dreptul de a solicita rezoluțiunea gratuită a ***Condițiilor Generale***, începând cu data de la care s-ar fi aplicat modificările.

1.4.5. Alte condiții:

1.4.5.1. Mijloacele bănești deținute de către persoanele fizice rezidente și nerezidente în monedă națională și în valută străină în conturile (depozitele) deschise la Bancă (cont curent, cont de economii FlexSave și cont de depozit la termen) sunt garantate în conformitate cu *Legea nr.160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci,* cu excepția cazurilor expres prevăzute de lege. Prin prezentele Condiții Generale, inclusiv Anexa nr.1 a acestor Condiții Generale, Banca aduce la cunoștința Clienților săi, existenți și potențiali, toate informațiile necesare cu privire la Fondul de garantare a depozitelor bancare, nivelul de acoperire, plata compensațiilor și conturile bancare excluse de la garantare. Totodată, informațiile respective sunt afișate pe panourile informative din Subdiviziuni și pe site-ul Băncii, cât și pot fi solicitate în orice moment de către Client la oricare ghișeu al Băncii, la cerere, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil acceptat de Bancă.

1.4.5.2. Clientul garantează Băncii că mijloacele bănești depuse în conturile bancare au fost obținute în mod legal și nu constituie venituri din activitate ilicită.

1.4.5.3. 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 soluții amiabilă a litigiului/ divergenței acestea se vor soluționa de instanța de judecată competentă a Republicii Moldova.

1.4.5.4. 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 a Republicii Moldova.

1.4.5.5. Părțile de comun acord au convenit privind asigurarea confidențialității informațiilor și/ sau documentelor de care au făcut cunoștință în timpul executării obligațiunilor, dacă divulgarea acestora nu este impusă de lege.

1.4.5.6. Părțile au convenit să se comporte cu bună credență 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.

1.4.5.7. 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.

1.4.5.8. Banca nu poartă răspundere pentru plățile blocate de către Banca corespondentă /intermediară /beneficiară, în cazul în care beneficiarul plății este sancționat conform sancțiunilor internaționale sau pentru efectuarea investigațiilor interne acestora.

1.4.5.9. Documentele emise în limbi străine vor fi prezentare Băncii cu traducere autentificată notarial în limba română.

1.4.5.10. 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.

1.4.5.11. Tranzacțiile cu **persoanele afiliate** trebuie să reflecte interesele Băncii și nu pot fi efectuate în condiții mai avantajoase decât cele prevăzute pentru persoanele neafiliate băncii (cu excepția salariaților băncii care nu sunt afiliați băncii). Tranzacțiile cu **persoanele afiliate** trebuie sa fie efectuate de Banca în conformitate cu actele normative emise de BNM și alte acte normative în vigoare și numai după acumularea informației (documentelor) suficiente pentru argumentarea avantajului economic pentru bancă al tranzacțiilor respective, precum și pentru evaluarea riscurilor aferente acestora.

1.4.5.12. Persoanele afiliate Băncii sunt persoanele prevăzute în Capitolul I, pct. 2 din Regulamentul privind tranzacțiile băncii cu persoanele sale afiliate, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.240 din 9 decembrie 2013, cu modificările ulterioare. Tranzacțiile cu persoanele afiliate vor fi efectuate conform termenelor și condițiilor prevăzute în prezentele Condiții Generale, inclusiv în ***Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank" S.A, 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.*** în vigoare. Extrasul din Politica privind tranzacțiile cu persoanele afiliate BC „ProCredit Bank" S.A. poate fi accesat pe link-ul: https://www.procreditbank.md/ro/Dezvaluirea_informatiei.

1.4.5.13. Tranzacțiile cu **persoanele afiliate** vor fi efectuate în aceleași condiții ca și pentru persoanele neafiliate băncii, conform limitelelor, condițiilor, restricțiilor și termenelor stabilite de Bancă în ***Tarifele și comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank" S.A, 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,*** prezentele ***Condiții Generale***, în vigoare.

1.5. NOTIFICĂRI

1.5.1. Cu excepția cazurilor prevăzute altfel în prezentele Condiții Generale sau în contractele specifice încheiate cu Clienții, toate notificările sau orice alte comunicări ale Băncii către Client, vor fi efectuate prin una din următoarele modalități:

(a) prin telefon;
(b) prin e-mail,
(c) prin SMS;
(d) prin scrisoare simplă sau prin scrisoare recomandată înmânată personal sau trimisă prin poștă;
(e) prin intermediul Extrasului de cont;
(f) prin intermediul IPAD ProBanking sau Mobile Banking;
(g) prin intermediul paginii web a Băncii (www.procreditbank.md);
(h) prin intermediul Serviciului Contact Centru.

1.5.2. Notificările Băncii adresate Clientului vor fi trimise la datele de contact furnizate de către Client la inițierea relației de afaceri, sau comunicate de către Client ulterior Băncii, pe orice cale. Prin date de contact se înțelege:

a) adresa de corespondență poștală,
b) adresa de e-mail,
c) numărul de telefon mobil.

1.5.3. Cu excepția cazurilor prevăzute altfel în prezentele Condiții Generale sau în contractele specifice încheiate cu Clienții, notificările, cererile sau orice alte comunicări ale Clientului adresate Băncii vor fi transmise prin una din următoarele modalități:

a) în scris, prin depunerea sau transmiterea unei cereri ori notificări către Bancă, la sediul central sau la subdiviziunile acesteia, pe suport de hârtie;
b) pe e-mail la adresa: mda.office@procredit-group.com;
c) prin intermediul Serviciului Contact Centru prin apel la numărul 0800 000 10 pentru apeluri naționale și +373 (22) 27 07 07 pentru apeluri internaționale.

Datele de contact ale Băncii sunt indicate și pe pagina web a Băncii (www.procreditbank.md).

1.6. REGULI APLICATE CONTRACTELOR LA DISTANȚĂ

1.6.1. Clientul poate încheia la distanță contracte pentru produsele și serviciile prevăzute în prezentele Condiții Generale, cu condiția ca datele sale să fie actualizate conform cerințelor legislației aplicabile, inclusiv în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului. Banca își rezervă dreptul de a refuza inițierea sau continuarea relației de afaceri în cazul nerespectării acestor cerințe.

1.6.2. Încheierea contractelor la distanță prin mijloace electronice este disponibilă exclusiv pentru produsele și serviciile pentru care această modalitate este permisă conform prezentelor Condiții Generale și procedurilor interne ale Băncii.

1.6.3. Clientul acceptă ca actele juridice în relația cu Banca să fie încheiate prin utilizarea mijloacelor electronice, inclusiv prin intermediul serviciilor de deservire la distanță (IPAD), utilizând mecanismele de autentificare și confirmare puse la dispoziție de Bancă (de ex.: coduri de securitate, autentificare biometrică, confirmări în aplicație).

1.6.4. Documentele, cererile, solicitările și alte acte generate sau confirmate prin mijloace electronice, asupra cărora Clientul

și-a exprimat consimțământul, sunt considerate documente electronice și au aceeași valoare juridică precum documentele pe suport de hârtie semnate olograf.

1.6.5. Utilizarea mecanismelor electronice de autentificare și autorizare reprezintă exprimarea valabilă a consimțământului Clientului și produce efecte juridice echivalente semnării documentelor în formă scrisă, inclusiv pentru încheierea, modificarea sau încetarea raporturilor juridice cu Banca.

1.6.6. Actele juridice încheiate prin intermediul mijloacelor electronice constituie acordul liber și necondiționat al Clientului privind drepturile și obligațiile asumate în relația cu Banca.

1.6.7. Clientul are dreptul de a revoca contractul încheiat la distanță, fără a invoca un motiv și fără penalități, în termen de 14 zile calendaristice, prin adresarea către Bancă, inclusiv la orice unitate teritorială a acesteia.

1.6.8. Termenul de revocare începe să curgă de la una dintre următoarele date, oricare survine ulterior:

a) data încheierii contractului la distanță; sau

b) data la care Clientului i-au fost puse la dispoziție condițiile contractuale și informațiile precontractuale obligatorii, în conformitate cu prevederile art. 6 din Legea nr. 157 din 18.07.2014 privind încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum.

1.7. ACTE DE ÎMPUTERNICIRE

1.7.1. Clienții Băncii pot împuternici persoane terțe pentru a-i reprezenta în relațiile cu Banca, cu excepția momentului în care se inițiază relația cu Banca.

1.7.2. 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 sau Client. 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.

1.7.3. 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.

1.7.4. Procura sau contractul de mandat întocmite în limbi străine vor fi prezentate Băncii împreună cu traducerea legalizată în limba română. În cazul în care procura sau contractul de mandat sunt întocmite în afara Republicii Moldova, acestea vor fi prezentate Băncii cu respectarea cerințelor legale privind recunoașterea valabilității actelor oficiale străine pe teritoriul Republicii Moldova, inclusiv, după caz, prin apostilare sau supralegalizare.

1.7.5. 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.

1.7.6. Persoana împuternicită va fi autorizată de către Bancă la conturile Clientului care sunt prevăzute nemijlocit în actul de împuternicire.

1.7.7. 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.

1.7.8. 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.

1.7.9. 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 acesteia, 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.

1.7.10. Clientului îi revine obligația de a informa Banca cu privire la revocarea sau încetarea valabilității procurii prin diferite mijloace și forme de informare cu înregistrarea declarației de revocare în registrul procurilor. Pentru neinformarea la timp, ca rezultat fiind lezate interesele Clientului, Banca nu va fi obligată de repararea unor prejudicii.

1.8. ASPECTE PRIVIND MOȘTENIREA

1.8.1. Banca se consideră notificată despre decesul Clientului în ziua prezentării Certificatului de deces în original sau

copie legalizată.

1.8.2. Banca nu răspunde pentru eventualele operațiuni de plată autorizate de reprezentanții Clientului decedat, efectuate până în ziua notificării Băncii despre decesul Clientului.

1.8.3. Prin moștenire se transmit doar creanțele și obligațiile patrimoniale ale Clientului decedat față de Bancă, fără însă de a se transmite și calitatea de Client al Băncii.

1.8.4. Sumele aflate în Contul bancar deschis pe numele Clientului decedat pot fi eliberate numai persoanelor nominalizate în certificatul de moștenitor (legal sau testamentar).

1.8.5. În cazul decesului Clientului, Banca va elibera sumele aflate în cont numai persoanelor indicate în Certificatul de Moștenitor eliberat de notarul care a deschis procedura succesorală, care se prezintă în original. Aceste persoane vor prezenta, de asemenea, 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.

1.9. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONA ȘI CONFIDENȚIALITATE

1.9.1. Banca asigură prelucrarea datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile *Legii nr.195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal.*

1.9.2. B.C. „ProCredit Bank" S.A. în calitatea de operator de date cu caracter personal, prelucrează datele Titularului de cont, ale persoanelor împuternicite, beneficiarilor efectivi, reprezentanților sau ale altor persoane relevante pentru relația contractuală cu Banca, în scopul inițierii, încheierii, executării, modificării sau încetării contractului, precum și în vederea îndeplinirii obligațiilor legale aplicabile activității bancare.

1.9.3. În cadrul relației cu Banca, datele cu caracter personal pot fi prelucrate, după caz, în scopul identificării și verificării identității persoanei, aplicării măsurilor de cunoaștere a clientelei, prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, prevenirii fraudelor, administrării produselor și serviciilor bancare, procesării plăților și tranzacțiilor, gestionării solicitărilor și reclamațiilor, raportării către autoritățile competente, apărării drepturilor și intereselor legitime ale Băncii, precum și în alte scopuri permise de legislația aplicabilă.

1.9.4. Banca poate verifica datele furnizate de client prin surse oficiale și Registrul de Stat al Populației, în măsura în care această verificare este necesară pentru identificarea persoanei, prestarea serviciilor bancare, executarea contractului sau îndeplinirea obligațiilor legale ce îi revine Băncii.

1.9.5. Datele cu caracter personal sunt prelucrate de Bancă în baza unuia sau, după caz, a mai multor temeiuri legale aplicabile, inclusiv:

I. executarea contractului la care Titularul de cont este parte sau efectuarea demersurilor precontractuale la solicitarea acestuia;

II. îndeplinirea obligațiilor legale care revin Băncii;

III. realizarea unui interes legitim urmărit de Bancă sau de un terț, cu respectarea drepturilor și libertăților persoanei vizate;

IV. executarea unei sarcini de interes public sau exercitarea unei atribuții conferite Băncii prin lege, în cazurile aplicabile;

V. protejarea intereselor vitale ale persoanei vizate sau ale altei persoane fizice, în situațiile prevăzute de lege;

VI. consimțământul persoanei vizate, în cazul în care prelucrarea se întemeiază pe acordul acesteia, inclusiv pentru anumite servicii, funcționalități sau operațiuni care necesită exprimarea unui consimțământ expres.

1.9.6. În situațiile în care prelucrarea datelor cu caracter personal se întemeiază pe consimțământul persoanei vizate, acesta este acordat în mod liber, specific, informat și neechivoc. Persoana vizată are dreptul de a-și retrage consimțământul în orice moment, fără ca retragerea acestuia să afecteze legalitatea prelucrărilor efectuate anterior retragerii.

1.9.7. **Lista datelor cu caracter personal care pot fi prelucrate de Bancă**

În funcție de produsul sau serviciul solicitat, de natura relației cu Banca și de obligațiile legale aplicabile, Banca poate prelucra următoarele categorii de date cu caracter personal:

I. **date de identificare și contact**, inclusiv nume, prenume, IDNP, date din actele de identitate, domiciliu/reședință, telefon, e-mail;

II. **date profesionale și educaționale**, inclusiv nivel de studii, profesie, loc de muncă, angajator, sector de activitate și statut profesional;

III. **informații privind expunerea politică**, funcțiile publice deținute și beneficiarii efectivi, după caz;

IV. **date privind situația familială**, inclusiv starea civilă, numărul de copii și legăturile de rudenie/afinitate;

V. **date economice și financiare**, inclusiv venituri, bunuri deținute, produse/servicii bancare utilizate, tranzacții

și istoricul acestora;

VI. **date aferente cardurilor bancare**, inclusiv numărul cardului, data expirării și codul CVV, după caz;

VII. **imaginea, vocea și semnătura**, inclusiv imaginea din actele de identitate sau din sistemele de supraveghere video, înregistrările convorbirilor telefonice, semnătura olografă și electronică;

VIII. **date privind sănătatea**, în cazurile în care prelucrarea este permisă de lege și necesară pentru protecția sănătății publice;

IX. **date privind eventuale conflicte de interese**;

X. **date tehnice și de localizare**, inclusiv adresa IP, locația GPS, identificatori de rețea WiFi, date privind dispozitivul și token-uri pentru notificări push;

XI. **date biometrice și comportamentale**, inclusiv date utilizate pentru identificarea la distanță prin recunoaștere facială, precum și modele de tastare, glisare și date provenite de la senzori;

XII. **date suplimentare colectate prin aplicațiile mobile**, în funcție de sistemul de operare utilizat, inclusiv informații privind aplicațiile instalate, identificatori ai dispozitivului, dispozitive Bluetooth asociate și alte date tehnice necesare funcționării serviciilor digitale ale Băncii.

1.9.8. Furnizarea datelor cu caracter personal solicitate de Bancă este obligatorie atunci când aceste date sunt necesare pentru încheierea și/sau executarea contractului, prestarea serviciilor bancare sau conformarea cu obligațiile legale aplicabile Băncii. Refuzul de a furniza aceste date poate avea drept consecință imposibilitatea inițierii sau continuării relației contractuale, prestării serviciilor solicitate sau executării anumitor operațiuni bancare

1.9.9. Destinatarii datelor:

Banca poate transmite datele cu caracter personal către terți numai în cazurile prevăzute de lege, în baza unui temei legal aplicabil sau cu consimțământul persoanei vizate, după caz. Destinatarii datelor pot include:

a) Împuterniciți ai Băncii și prestatori de servicii, inclusiv avocați, consultanți, contabili, auditori și alte persoane care prelucrează datele în numele Băncii;
b) Parteneri contractuali ai Băncii, inclusiv birouri de credit, intermediari, societăți de asigurare/reasigurare și alți parteneri implicați în furnizarea produselor și serviciilor bancare;
c) Autorități publice și instituții competente, inclusiv autorități judecătorești, organe de drept, BNM, CNPDCP, CNA, Serviciul Fiscal de Stat și alte autorități centrale sau locale;
d) Autorități sau instituții străine, inclusiv în contextul obligațiilor FATCA, al transferurilor internaționale prin SWIFT sau al cerințelor privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
e) Furnizori și parteneri implicați în prevenirea fraudelor, verificarea identității și gestionarea riscurilor aferente serviciilor digitale;
f) Entități implicate în procesarea plăților și tranzacțiilor, inclusiv Visa, emitenți de carduri, bănci corespondente, centre de procesare, beneficiari ai plăților și sisteme de plată naționale sau internaționale;
g) Furnizori de servicii IT, telecomunicații, cloud, dezvoltare software și alte servicii tehnice necesare desfășurării activității Băncii.

1.9.10. Datele cu caracter personal pot fi transferate pe teritoriul Republicii Moldova și/sau în afara acesteia, inclusiv către state din Uniunea Europeană, Spațiul Economic European ori către state terțe, numai cu respectarea condițiilor prevăzute de legislația aplicabilă și a garanțiilor corespunzătoare. În cazul transferurilor internaționale, Banca aplică mecanismele legale necesare pentru asigurarea protecției datelor, inclusiv clauze contractuale standard sau alte garanții prevăzute de lege.

Datele care constituie secret bancar pot fi comunicate terților exclusiv în cazurile și condițiile prevăzute de lege, inclusiv conform prevederilor art. 96 și 97 din Legea nr. 202 din 06.10.2017 privind activitatea băncilor.

1.9.11. Drepturile persoanei vizate

Persoana vizată beneficiază de drepturile prevăzute de legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv:

I. **Dreptul la informare** – persoana vizată are dreptul de a fi informat despre identitatea operatorului de date cu caracter personal, despre scopul prelucrării acestor date și destinatarii datelor cu caracter persona colectate;

II. **Dreptul de acces** – persoana vizată are dreptul de acces la datele cu caracter personal prelucrate de Bancă, inclusiv prin solicitarea și obținerea gratuită a informațiilor prevăzute la art.13 alin(1) din Legea privind protecția datelor cu caracter personal;

III. **Dreptul la rectificare** – persoana vizată are dreptul de a obține din partea Băncii, fără întârzieri nejustificate, rectificarea datelor cu caracter personal inexacte care o privesc. Ținând cont de scopurile în care au fost prelucrate datele, persoana vizată are dreptul de a obține completarea datelor cu caracter personal incomplete, inclusiv prin furnizarea unei declarații suplimentare;

IV. **Dreptul de opoziție:**

- persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment, în mod gratuit, din motive întemeiate și legitime legate de situația particulară, că datele cu caracter personal să facă obiectul unei prelucrări, în măsura în care aceasta nu contravine încheierii, modificării, executării și încetării Contractului;

- persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment prelucrării în acest scop a datelor cu caracter personal care o privesc, inclusiv creării de profiluri, în măsura în care se referă la marketingul direct respective. În cazul în care persoana vizată se opune prelucrării în scopul marketingului direct, datele cu caracter personal nu se mai prelucrează în acest scop.

V. **Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale** – persoana vizată are dreptul de a solicita anularea, totală sau parțială, a oricărei decizii individuale care produce efecte juridice asupra drepturilor și libertăților sale, fiind întemeiată exclusiv pe prelucrarea automatizată a datelor personale, destinată evaluării unor aspecte ale personalității sale, cum ar fi competența profesională, credibilitatea, comportamentul și altele similare;

VI. **Dreptul de acces la justiție** - persoană care a suferit un prejudiciu în urma unei prelucrări de date cu caracter personal efectuată ilegal sau căreia i-au fost încălcate drepturile şi interesele garantate de Legea privind protecția datelor cu caracter personal are dreptul de a sesiza instanța de judecată pentru repararea prejudiciilor materiale şi morale; Banca va răspunde fără întârziere și în termen de 15 zile solicitării persoanei vizate, iar în cazul în care acest termen nu este suficient, Banca își rezervă dreptul de a prelungi oferirea răspunsului cu încă 15 zile, cu notificarea prealabila a persoanei vizate, în cazul în care decideți să exercitați oricare dintre drepturile menționate mai sus;

VII. **dreptul la ștergerea datelor (”dreptul de a fi uitat”)** - persoana vizată are dreptul de a obține din partea Băncii ștergerea, fără întârzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal care o privesc, iar Banca are obligația de a șterge datele cu caracter personal fără întârzieri nejustificate în unul dintre următoarele cazuri: - datele cu caracter personal nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate;

- persoana vizată își retrage consimțământul acordat pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal în unul sau mai multe scopuri specifice ori, după caz, consimțământul explicit acordat pentru prelucrarea categoriilor speciale de date cu caracter personal în unul sau mai multe scopuri determinate, iar pentru continuarea prelucrării nu există niciun alt temei juridic aplicabil;

- persoana vizată se opune prelucrării datelor sale în condițiile legii, iar Banca nu dispune de motive legitime care să justifice continuarea prelucrării sau, după caz, opoziția vizează prelucrarea în scop de marketing direct, inclusiv profilarea aferentă.; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal;

- datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale care revine operatorului în temeiul actelor normative; datele cu caracter personal au fost colectate în legătură cu oferirea de servicii ale societății informaționale menționate la art. 8 alin. (1) din Legea nr. 195/2024;

VIII. **dreptul la restricționarea prelucrării** - dreptul persoanei vizate de a solicita operatorului să limiteze temporar utilizarea datelor sale cu caracter personal, fără ca acestea să fie șterse.
Persoana vizată are dreptul de a obține din partea operatorului restricționarea prelucrării în unul din următoarele cazuri:
- persoana vizată contestă exactitatea datelor cu caracter personal – pentru o perioadă care îi permite operatorului să verifice exactitatea datelor;
- prelucrarea este ilegală, iar persoana vizată se opune ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând, în schimb, restricționarea utilizării lor; operatorul nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar persoana vizată i le solicită pentru stabilirea, exercitarea sau apărarea unui drept într-o procedură administrativă, judiciară sau extrajudiciară;
- persoana vizată se opune prelucrării datelor sale, iar prelucrarea este restricționată pentru perioada necesară verificării dacă motivele legitime ale Băncii prevalează asupra drepturilor și intereselor persoanei vizate.

În relația cu Banca, aceste drepturi pot fi exercitate de către Persoana vizată prin depunerea unei cereri scrise la adresa de e-mail: *mda.Datepersonale@procredit-group.com* sau prin alte canale puse la dispoziție de Bancă.

1.9.12. Termenul de păstrare a datelor

Banca păstrează datele cu caracter personal atât timp cât este necesar pentru îndeplinirea scopirilor pentru care acestea au fost colectate, pentru executarea contractului, pentru respectarea obligațiilor legale și de reglementare aplicabile precum și pentru apărarea drepturilor și intereselor Băncii.

Banca va prelucra datele cu caracter personal după încheierea relației de colaborare și contractuale pentru o perioadă considerată necesară la un moment dat, conform cerințelor legale și de documentare. Astfel, după încetarea relației de afaceri, Banca va păstra datele cu caracter personal aferente Clientului, pe o perioadă de: - 5 ani; În cazul solicitării organelor cu funcții de supraveghere și control, termenul de păstrare a datelor poate fi prelungit pentru perioada solicitată, dar nu mai mult de 5 ani suplimentari.
După împlinirea termenelor de păstrare, Banca poate dispune ștergerea, distrugerea, anonimizarea sau arhivarea datelor, după caz, în conformitate cu legislația aplicabilă și reglementările interne ale Băncii.

1.10. CONFIDENȚIALITATE ȘI SECRETUL BANCAR

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.

II. SERVICII BANCARE

2.1. CONT CURENT BANCAR

2.1.1. Contul curent bancar (în continuare cont curent) este un cont deschis pe o perioadă nelimitată, destinat gestionării fondurilor depuse fără dobândă de către persoanele fizice. Acest cont înregistrează operațiunile curente în numerar și prin virament, efectuate de către titularul contului sau de o persoana împuternicită. Fiind un cont operațional, tranzacțiile de depunere/încasare a mijloacelor bănești reprezintă inițierea utilizării acestora de către Client și, în anumite situații, pot necesita prezentarea unor acte suplimentare la solicitarea Băncii.
2.1.2. Clientul poate să dețină în cadrul Băncii mai multe conturi curente în diferite valute.
2.1.3. Comisioanele aferente administrării contului și efectuării operațiunilor sunt percepute conform tarifelor în vigoare ale Băncii.
2.1.4. Despre deschiderea, modificarea și închiderea conturilor bancare ale Clienților, Banca informează Serviciului Fiscal de Stat („SFS”), în conformitate cu prevederile Codului fiscal.
2.1.5. Prin contul curent se pot efectua următoarele operațiuni:

a) Transferuri (naționale și internaționale);
b) Transferuri de tip Instant (IPS) doar în monedă națională;
c) Schimb valutar prin virament;
d) Alimentarea și transferul sumelor din conturi de economii;
e) Plasări și restituiri de depozite
f) Încasarea banilor (salariul, alte venituri, transferuri, etc.);
g) Depunerea numerarului în cont;
h) Retragerea numerarului din cont. În cazul retragerii de numerar la bancomatele Băncii în altă valută decât valuta contului curent din care se efectuează retragerea, va fi efectuată convertirea la cursul comercial al Băncii și la cursul internațional Visa;
i) Achitarea serviciilor comunale;
j) Achitarea comisioanelor aferente serviciilor și a operațiunilor efectuate în cont;
k) Atașarea cardului;
l) Contractarea Serviciului Internet Banking;
m) Contractarea unui credit sau overdraft.

2.1.6. Clientul trebuie să respecte legislația în vigoare, cerințele Băncii și aceste Condiții Generale Bancare, precum și să garanteze că operațiunile efectuate prin contul său sunt legale.

2.1.7. Banca are dreptul să stabilească, prin reglementările sale interne, limite pentru operațiunile efectuate în/din conturile curente ale clienților (numărul tranzacțiilor, limite valorice pentru o operațiune și/sau cumulative pentru o anumită perioadă de timp, etc.).
2.1.8. Banca nu achită Clientului dobândă pentru soldul mijloacelor bănești din contul curent.
2.1.9. 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.

2.1.10. Operațiuni de Plată

2.1.10.1. Principii generale aferente operațiunilor de plată

2.1.10.1.1. Banca va efectua operațiunile de plată ale Clienților prin intermediul conturilor curente deținute de aceștia, cu respectarea strictă a prevederilor legislației și reglementărilor normative în vigoare.
2.1.10.1.2. Banca acceptă spre executare ordinele de plată transmise prin sistemul ProBanking sau prin aplicația Mobile Banking. Ordinele de plată de tip Instant pot fi inițiate exclusiv prin aplicația Mobile Banking, iar activarea sau dezactivarea acestei funcționalități se realizează la discreția clientului. De asemenea, Banca acceptă ordine de plată pe suport de hârtie prezentate prin intermediul subdiviziunilor sale.
2.1.10.1.3. O operațiune de plată se consideră autorizată dacă Clientul și-a exprimat consimțământul prin una din următoarele modalități:

- Prin aplicarea semnăturii olografe pe ordinele sau documentele de plată emise pe suport de hârtie;
- prin autentificarea în cadrul instrumentelor de plată electronice cu acces la distanță, utilizând datele de acces și mecanismele de securitate puse la dispoziție de Bancă, inclusiv autentificarea biometrică și/sau utilizarea unui col de securitate, în funcție de canalul utilizat.

2.1.10.1.4. Procesarea ordinelor de plată prin virament se efectuează în conformitate cu regulile sistemului automatizat de plăți interbancare (SAPI), pentru plățile în moneda națională, respectiv cu regulile sistemului internațional de plăți (SWIFT) și cu termenele și condițiile stabilite de băncile corespondente, pentru plățile în valută străină.
2.1.10.1.5. Operațiunile de plată în valută străină vor fi executate de Bancă în conformitate cu cadrul legal privind reglementarea valutară, precum și cu reglementările emise de Banca Națională a Moldovei în aplicarea acestuia. Plățile aferente angajamentelor externe vor fi realizate în baza prevederilor normative stabilite de Banca Națională a Moldovei referitoare la astfel de angajamente.
2.1.10.1.6. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în ordinul de plată îi revine Clientului.

2.1.10.2. Primirea și acceptarea ordinului de plată

2.1.10.2.1. Ordinul de plată trebuie redactat în limba de stat, cu excepția componentelor specifice sistemelor internaționale de plăți, care pot fi completate într-o limbă străină. Documentul trebuie să conțină toate elementele obligatorii necesare pentru executarea transferului de credit și nu poate include corecturi sau ștersături.
2.1.10.2.2. Clientul are posibilitatea de a emite ordine de plată atât în moneda națională (MDL), cât și în valutele străine utilizate de Bancă.
2.1.10.2.3. 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 Banca de către Client cu data emiterii în decursul anului bugetar curent.
2.1.10.2.4. 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.
2.1.10.2.5. 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, de tip Instant și ordinele de plată intrabancare, care nu se acceptă pentru o dată viitoare de executare.
2.1.10.2.6. Graficul de executare a Ordinelor de plata este inclus în ***Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank" S.A,*** în vigoare, document disponibil Clienților pe pagina web oficială a Băncii și în subdiviziunile acesteia.
2.1.10.2.7. În cazul în care suma transmisă Clientului printr-un transfer de credit este exprimată într-o altă valută convertibilă decât valuta contului curent indicat în transferul de credit respectiv, Banca va credita prin conversie suma în contul curent indicat, aplicând cursul comercial al Băncii valabil la momentul efectuării conversiei.

2.1.10.3. Cerințe față de documentele care se prezintă în cazul transferurilor în valută străină

2.1.10.3.1. Documentele justificative sunt acte pe care clientul trebuie să le prezinte Băncii pentru a demonstra temeinicia efectuării plăților sau transferurilor în valută străină**.**
2.1.10.3.2. Acestea includ documente care atestă necesitatea efectuării transferului (de exemplu: contract, factură etc.) și care conțin detalii despre scopul plății, precum și sumele ce urmează a fi transferate.
2.1.10.3.3. De asemenea, Banca poate solicitata acte care confirmă anumite circumstanțe ce permit clientului să efectueze plata sau transferul respectiv (cum ar fi: documente care dovedesc relația de rudenie, căsătoria, instituirea curatelei/tutelei, șederea temporară în străinătate, certificat de lipsă a datoriilor etc.).
2.1.10.3.4. Clientul poartă întreaga responsabilitate pentru autenticitatea lor (inclusiv pentru actele de identitate, documentele justificative, autorizații, notificări etc.).
2.1.10.3.5. Documentele permisive sunt acele acte care demonstrează că clientul a obținut aprobarea de la autoritățile competente pentru efectuarea transferului și, după caz, includ informații despre sumele transferate și documentele justificative (de exemplu: autorizații sau confirmări emise de BNM și anexele aferente).
2.1.10.3.6. Documentele justificative sunt obligatorii pentru transferurile valutare ce depășesc pragul legal stabilit de BNM. Fragmentarea sumelor pentru a evita prezentarea acestor documente nu este permisă și va conduce la refuzul executării plății.

2.1.10.4. Refuzul executării ordinelor de plată

2.1.10.4.1. Banca își rezervă dreptul de a respinge un ordin de plată în cazul în care acesta nu respectă condițiile de recepționare și acceptare prevăzute în prezentele Condiții Generale.
2.1.10.4.2. Banca își rezervă dreptul de a respinge un ordin de plată în cazul în care acesta/documentele aferente acestuia nu respectă prevederile legislației în vigoarea a Republicii Moldova.
2.1.10.4.3. Banca poate refuza executarea unui ordin de plată dacă acesta conține sau sugerează elemente cu caracter fraudulos
2.1.10.4.4. Banca poate refuza efectuarea plății și poate lua măsuri suplimentare, inclusiv blocarea sau anularea instrumentului de plată, în următoarele cazuri:

- Clientul nu furnizează documentele justificative solicitate sau acestea nu oferă suficiente informații pentru a înțelege scopul și natura tranzacției;
- Plata este direcționată către o persoană aflată sub regim de sancțiuni;
- Clientul însuși este supus sancțiunilor;
- Banca beneficiarului sau banca intermediară este vizată de sancțiuni;
- Există alte restricții aplicabile în contextul regimului de sancțiuni.

2.1.10.4.5. Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată este considerat că nu a fost primit.
2.1.10.4.6. Banca își rezervă dreptul să refuze executarea ordinelor de plată în sumă mai mare de 3 000 000 MDL sau echivalentul în alte valute, cumulativ pe zi, cu specificarea motivului care a stat la baza refuzului.
2.1.10.4.7. Banca va refuza executarea ordinelor de plată care au ca scop fragmentarea sumelor pentru a evita cerințele legale privind prezentarea documentelor justificative sau obținerea autorizațiilor prevăzute de legislația valutară și reglementările BNM. Orice tentativă de fragmentare a sumelor va conduce la anularea plăților respective, iar clientul va fi notificat în consecință.

2.1.10.5. Executarea ordinelor de plată

2.1.10.5.1. Ordinele de plată în monedă națională sau valută străină, sunt primite de Bancă pe parcursul zilei de lucru și până la ora-limită stabilită, vor fi procesate de Bancă până la încheierea zilei operaționale, în funcție de tipul transferului.
2.1.10.5.2. Plățile ordinare în monedă națională, pot fi executate în regim „Urgent” sau în regim „Normal”, în dependență de solicitarea clientului.
2.1.10.5.3. 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 SAPI va avea loc în decurs de 1 oră din momentul primirii ordinului de plată urgent.
2.1.10.5.4. După momentul executării ordinului de plată, suma operațiunii de plată este creditată în contul Băncii beneficiarului cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare.
2.1.10.5.5. Banca nu poate fi considerată responsabilă pentru măsurile de precauție aplicate de băncile intermediare sau corespondente, precum și pentru eventualele întârzieri în procesarea ordinelor de plată cauzate de acestea.
2.1.10.5.6. Banca nu răspunde pentru ordinele de plată care sunt respinse sau blocate de băncile intermediare/corespondente ca urmare a aplicării măsurilor de precauție de către acestea.
2.1.10.5.7. Banca va limita efectuarea plăților valutare la suma maximă indicată în ***Tarife și Comisioane pentru Persoane Fizice*** zi per client. Pentru sume ce depășesc această limită, clientul este obligat să prezinte documentația

justificativă conform reglementărilor BNM. Fragmentarea intenționată a sumelor pentru a evita aceste cerințe este interzisă.

2.1.10.6. Revocarea ordinului de plată

Banca va accepta revocarea de către Client a unui ordin de plată, doar dacă acesta nu a fost încă executat (nu a fost debitat contul bancar al Clientului). Solicitarea de revocare va fi posibilă prin apel la Serviciul Contact Centru.

2.1.10.7. Operațiuni de plată neautorizate

2.1.10.7.1. 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 plăti 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.
2.1.10.7.2. 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:

i. autorizația nu specifică suma exactă a operațiunii de plată la momentul în care a fost dată;
ii. suma operațiunii de plată a depășit suma la care s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil Clientul, luând în calcul cheltuielile sale anterioare, 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.

2.1.10.7.3. 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 de supraveghere) pe care Clientul le poate sesiza, în cazul în care nu acceptă motivele refuzului.
2.1.10.7.4. 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.

2.1.11. Schimb valutar prin virament

2.1.11.1. Banca acceptă spre executare operațiuni de schimb valutar fără numerar prin intermediul sistemului ProBanking sau Mobile Banking.
2.1.11.2. Cursul comercial de schimb valutar al B.C. ProCredit Bank S.A. utilizat la operațiunile de schimb valutar fără numerar este indicat în IPAD ProBanking, precum și poate fi vizualizat de către client în momentul înregistrării operațiunii.
2.1.11.3. Banca își rezervă dreptul de a modifica cursul comercial de schimb valutar fără numerar pe parcursul zilei, în dependență de situația existentă pe piața bancară.
2.1.11.4. Graficul de acceptare spre executare a operațiunilor de schimb valutar fără numerar este indicat în ***Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank" S.A,*** , în vigoare.
2.1.11.5. Tranzacțiile de vânzarea/cumpărare a valutei fără numerar efectuate de către **persoanele afiliate Băncii** vor fi efectuate la aceleași rate de schimb ca și pentru persoanele neafiliate Băncii, în conformitate cu limitele indicate în ***Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank" S.A,*** precum și prezentele ***Condiții Generale,*** *în vigoare.*
2.1.11.6. Banca își rezervă dreptul să refuze executarea tranzacțiilor de schimb valutar în sumă mai mare decât de 500 000 MDL sau echivalentul în alte valute, cumulativ pe zi, cu specificarea motivului care a stat la baza refuzului.
2.1.11.7. Banca poate refuza tranzacțiile dacă este depășită ora limită de primire a ordinului de plată.

2.1.12. Transfer instant MIA

2.1.12.1. Transferul instant reprezintă un serviciu de plată care permite efectuarea transferurilor de mijloace bănești în regim instant (imediat) între conturi de plăți deschise la bănci participante la sistemul MIA, în moneda națională, prin intermediul aplicației Mobile Banking a Băncii.
2.1.12.2. Prin serviciul transfer instant, Clientul poate iniția sau primi transferuri de mijloace bănești între conturi, utilizând datele de identificare ale beneficiarului acceptate de sistemul MIA, inclusiv numărul de telefon mobil (Alias), în condițiile stabilite de sistemul de plăți instant.
2.1.12.3. Serviciul transfer instant MIA include următoarele funcționalități:

a) **Request to Pay (RTP) / Solicitare de transfer –** Serviciu prin care Clientul poate transmite, prin intermediul aplicației Mobile Banking, o solicitare de transfer de mijloace bănești către un alt participant în sistemul MIA, urmând ca plata să fie executată numai după acceptarea solicitării de către destinatar.
b) **Transfer prin cod QR –** Serviciu care permite inițierea sau primirea unui transfer instant de mijloace bănești prin utilizarea unui cod QR, generat sau scanat în aplicația Mobile Banking, pentru transferuri între conturi de plăți ale participanților la sistemul MIA.
c) **Transfer Me2Me –** Serviciu care permite Clientului să efectueze transferuri instant între propriile conturi de plăți deschise la bănci diferite participante în sistemul MIA.
2.1.12.4. Transferurile efectuate prin serviciul plăți instant sunt procesate și executate în regim instant, de regulă în max. 10 secunde de la autorizarea operațiunii, cu condiția existenței disponibilului suficient în contul plătitorului și a participării băncii beneficiarului la sistemul MIA.
2.1.12.5. Activarea și utilizarea Serviciului MIA – Transfer Instant se realizează prin intermediul aplicației Mobile Banking, conform funcționalităților disponibile și cu respectarea prevederilor prezentelor Condiții Generale.
2.1.12.6. Plățile efectuate prin Serviciul MIA – Transfer Instant sunt supuse limitelor valorice și/sau de frecvență stabilite de Bancă, conform **Tarifelor și Comisioanelor** aplicabile.
2.1.12.7. O plată inițiată prin Serviciul MIA este, de regulă, irevocabilă din momentul autorizării acesteia de către Client, cu excepția cazurilor expres prevăzute de legislația aplicabilă sau de regulile sistemului MIA.
2.1.12.8. Clientul are obligația de a informa Banca ori de câte ori își schimbă numărul de telefon, care este utilizat drept Alias, pentru efectuarea și primirea transferurilor. Aceeași obligație se aplică și în cazul în care clientul oferă numărul de telefon al altei persoane pentru contact. Clientul este, de asemenea, responsabil dacă numărul său este înregistrat pentru alte persoane fizice în sistemul Băncii.

2.1.13. Alte condiții

2.1.13.1. Dacă în contul Clientului este virată din greșeală o sumă de bani, acesta are obligația de a informa imediat Banca și nu are dreptul să retragă sau să utilizeze, nici parțial, nici integral, suma respectivă.
2.1.13.2. În cazul dacă Clientul totuși retrage sau folosește suma creditată eronat, acesta este obligat să o restituie integral Băncii.
2.1.13.3. Dacă eroarea a fost generată de Bancă, aceasta are dreptul să corecteze suma respectivă prin debitarea sau creditarea contului, fără a fi necesară notificarea sau acordul prealabil al Clientului. Corectarea va fi reflectată în extrasul de cont și astfel adusă la cunoștința Clientului.
2.1.13.4. Banca poate despăgubi Clientul pentru prejudiciu în cazul perceperii incorecte a sumei din contul curent. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor, Banca va compensa prejudiciul cauzat în conformitate cu legislația în vigoare.
2.1.13.5. Banca nu poartă răspundere pentru:

a) rezultatele serviciilor prestate de Bancă în conformitate cu dispozițiile Clientului;
b) prezentarea de către Client în orice formă a unor date eronate sau incomplete pentru efectuarea de către Bancă a unor operațiuni în interesul Clientului;
c) securitatea transmiterii informației prin telefon în procesul de furnizare a informației despre soldul contului curent și intrările în cont;
d) pentru neexecutarea dispozițiilor Clientului, survenirea cărora nu ține de voința Băncii, care cuprind, dar fără a se limita la acestea:
   i. Modificarea cursului oficial și/ sau cursului de schimb valutar al valutelor străine stabilit de Bancă cu care operează Clientul prin intermediul Băncii și / sau al băncilor corespondente ale Băncii;
   ii. Operațiunea solicitată este interzisă de legislația Republicii Moldova;
   iii. Acțiunile și/ sau inacțiunile terților persoane, inclusiv ale băncilor corespondente ale Băncii și băncilor intermediare;
   iv. Incapacitatea sau insolvabilitatea financiară a Băncii corespondente sau Băncii intermediare, prin intermediul căreia se face plata, sau retragerea licenței bancare a acesteia;
   v. În alte cazuri, când culpa Băncii lipsește.
e) 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.56, 70 și 70¹ din *Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică*.
f) 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.

2.1.13.6. Clientul va despăgubi Banca în cazul:

a) neexecutării sau executării cu întârziere a obligației de a înștiința și restitui sumele înscrise incorect de către Bancă în conturile acestuia;

b) neachitării sau achitării cu întârziere a remunerării pentru serviciile prestate de Bancă.

2.1.13.7. 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.

2.1.13.8. 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 necesară retragerea numerarului din cont, în dependență de sumă, se vor respecta condițiile și termenul de notificare indicat în ***Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank" S.A.***

2.1.13.9. Pentru persoanele minore care au împlinit vârsta de 14 ani contul va fi deschis de către minor cu încuviințarea și în prezența reprezentantului legal (părinte, autoritate de tutelă/curatelă), care prezintă Băncii originalul actului de identitate al minorului și actul de identitate al unui părinte/reprezentant legal și certificatul de naștere al minorului, care atestă gradul de rudenie și/sau actul de tutela/curatelă în cazul în care reprezentantul legal este un înfietor sau tutore.

2.1.13.10. Prin derogare de la prevederile pct. 2.1.13.9. din prezentele Condiții Generale, în cazul persoanelor minore care au împlinit vârsta de 14 ani și sunt angajate/încadrate în cadrul unei Companii/Instituții de învățământ, deschiderea contului curent se va efectua de către minor cu confirmarea în forma scrisă din partea companiei (angajator) / instituției de învățământ a faptului deținerii de către minor a calității de angajat / student și cu prezentarea actului de identitate în original. Destinația contului bancar va fi recepționarea sumelor aferente veniturilor personale ale minorului (bursă, salariu, etc.).

2.2. CONT DE ECONOMII FlexSave

2.2.1. 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

2.2.2. Pentru a beneficia de un cont de economii, Clientul trebuie să dețină un cont curent aferent deschis în aceeași monedă.

2.2.3. Constituirea contului de economii poate fi realizată atât prin intermediul aplicației Mobile Banking, cât și în cadrul subdiviziunilor Băncii, în baza Cererii-Contract semnată de Client.

2.2.4. În cazul în care contul de economii este deschis prin intermediul aplicației Mobile Banking, Clientul își exprimă consimțământul pentru încheierea contractului prin utilizarea mijloacelor electronice, în conformitate cu prevederile secțiunii 1.6 din prezentele Condiții Generale.

2.2.5. Documentele electronice aferente deschiderii și administrării contului de economii, generate sau confirmate prin utilizarea mecanismelor de autentificare ale Băncii, au valoare juridică și produc efecte în conformitate cu prevederile secțiunii 1.6 din prezentele Condiții Generale.

2.2.6. Alimentarea contului de economii și retragerea mijloacelor bănești se efectuează exclusiv prin virament, prin debitarea sau creditarea contului curent aferent, utilizând serviciile ProBanking, aplicația Mobile Banking sau la solicitarea Clientului în subdiviziunile Băncii, în conformitate cu Tarifele și Comisioanele în vigoare.

2.2.7. Retragerea integrală a mijloacelor bănești din contul de economii nu duce la închiderea contului.

2.2.8. Dobânda aferentă contului de economii este flotantă și se stabilește de către Bancă în cadrul Comitetului de Active și Pasive (ALCO), în funcție de rata de bază, rata inflației și condițiile de pe piața bancară. Rata dobânzii poate fi modificată unilateral de Bancă, în sensul diminuării sau majorării, cel puțin o dată la 6 luni, în funcție de factorii menționați, luați individual sau cumulativ.

2.2.9. Rata dobânzii este publicată în „***Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCredit Bank S.A.***", disponibilă pe pagina web oficială a Băncii și pe panourile informative din subdiviziuni. În cazul micșorării ratei dobânzii, modificările vor intra în vigoare după 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data publicării. În cazul majorării, modificările se aplică în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 3 (trei) zile lucrătoare de la data publicări.

2.2.10. Orice modificare a condițiilor contractuale aferente contului de economii va fi comunicată Clientului prin publicare pe pagina web oficială a Băncii, și pe panourile informative din subdiviziuni precum și prin notificare transmisă printr-un mijloc de comunicare personalizat, utilizat în relația Bancă-Client, cum ar fi mesaj SMS, adresa de email, corespondența

poștală sau deservire la distanță (IPAD ProBanking sau Mobile Banking) în Internet Banking. Comunicarea se va efectua cu respectarea termenelor prevăzute de prezentele Condiții Generale

2.2.11. Clientul are dreptul să dețină în cadrul Băncii mai multe conturi de economii, inclusiv în aceeași valută sau în valute diferite.

2.2.12. Dobânda pentru contul de economii se calculează zilnic, pe baza soldului zilnic al contului, începând cu ziua depunerii mijloacelor bănești în cont, până în ziua anterioară retragerii acestora. Banca nu calculează dobândă pentru ziua în care contul este închis.

2.2.13. Dobânda se calculează folosind formula procentelor simple, pe baza unui an de – 365/366 zile și se achită lunar, în prima zi lucrătoare a lunii următoare, prin transferul mijloacelor bănești la contul curent.

2.2.14. În cazul rezoluțiunii Contractului de cont de economii, dobânda se va achita în ziua rezoluțiunii Contractului.

2.2.15. Veniturile obținute din dobânzile aferente depozitelor se impozitează la sursa de plată, conform legislației în vigoare. Banca va reține impozitul pe venit din suma dobânzii calculate, la momentul achitării acesteia.

2.2.16. Pentru persoanele minore care au împlinit vârsta de 14 ani, contul va fi deschis de către minor cu încuviințarea și în prezența reprezentantului legal (părinte, autoritate de curatelă), care prezintă Băncii originalul actului de identitate al minorului și actul de identitate al unui reprezentant legal și certificatul de naștere al minorului, care atestă gradul de rudenie și/sau actul de adopție/curatelă în cazul în care reprezentantul legal este un părinte adoptiv, curator.

2.2.17. Prin derogare de la prevederile pct. 2.2.16. din prezentele Condiții Generale, în cazul persoanelor minore care au împlinit vârsta de 14 ani și sunt angajate/încadrate în cadrul unei Companii/Instituții de învățământ, deschiderea contului de economii FlexSave se va efectua de către minor cu confirmarea în forma scrisă din partea companiei (angajator)/ instituției de învățământ a faptului deținerii de către minor a calității de angajat / student și cu prezentarea actului de identitate în original.

2.2.18. Închiderea contului se realizează la solicitarea clientului prin semnarea unei cereri de închidere.

2.3. CONT DE DEPOZIT

2.3.1. Contul de depozit este deschis de persoane fizice pentru o perioadă determinată, în baza unui Contract de depozit bancar. Prin acest contract, Banca primește de la Clientul Deponent sau de la un terț, în beneficiul Deponentului, o sumă de bani care este înscrisă la soldul contului de depozit deschis pe numele Deponentului. Pe durata termenului contului de depozit, titularii contului nu pot efectua operațiuni de depunere și retragere de numerar, sau de recepționare și efectuare de transferuri, beneficiind în schimb de dobândă pentru suma plasată în Bancă.

2.3.2. Deschiderea contului de depozit va fi posibilă doar în cazul deținerii unui cont curent în valuta viitorului depozit.

2.3.3. Constituirea contului de depozit poate fi realizată atât prin intermediul serviciilor de deservire la distanță (IPAD ProBanking și Mobile Banking), sau în cadrul subdiviziunilor Băncii, în baza Cererii-Contract semnată de Client.

2.3.4. În cazul constituirii contului de depozit prin intermediul serviciilor de deservire la distanță, Clientul își exprimă consimțământul pentru încheierea contractului prin utilizarea mijloacelor electronice, în conformitate cu prevederile secțiunii 1.6 din prezentele Condiții Generale.

2.3.5. Documentele electronice aferente deschiderii și administrării contului de depozit, generate sau confirmate prin utilizarea mecanismelor de autentificare ale Băncii, au valoare juridică și produc efecte în conformitate cu prevederile secțiunii 1.6 din prezentele Condiții Generale.

2.3.6. 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. ”ProCredit Bank” S.A. în vigoare.***

2.3.7. 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.

2.3.8. 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 returna dobânda primită din contul depozitului, la momentul retragerii acestuia.

2.3.9. În cazul depozitelor în sumă mai mare de 1 milion euro sau echivalentul în altă valută, dacă Deponentul solicită rezoluțiunea Contractului de cont bancar cu retragerea totală a sumei indicate în contract înainte de scadența depozitului, acesta se obligă să notifice Banca în prealabil cu cel puţin 30 (treizeci) zile calendaristice până la data rezoluțiunii propriu-zise.

2.3.10. Rata dobânzii pentru fondurile depuse în contul de depozit este anuală.

2.3.11. În funcție de dobândă achitată de Bancă Clientului, depozitele pot fi cu:

- *rata dobânzii fixă*: rată a dobânzii ce rămâne neschimbată pentru toată perioada depozitului, declarată ca rată fixă.
- *rata dobânzii flotantă:* rata care poate fi supusă modificării, în sensul diminuării sau majorării, în mod unilateral, ca urmare a fluctuației pieților financiar-bancare interne și internaționale.

2.3.12. Informația privind diminuarea dobânzii va fi adusă la cunoștința Clientului prin afișarea anunțului respectiv în subdiviziunile Băncii, pe pagina web a Băncii (www.procreditbank.md), prin intermediul IPAD sau prin intermediul mijloacelor mass-media, cu cel puțin 15 zile înainte de modificare.
2.3.13. În cazul majorării ratei dobânzii, un preaviz din partea Băncii nu va fi necesar.
2.3.14. Dobânda se calculează începând cu ziua constituirii depozitului și înregistrării mijloacelor bănești în contul de depozit până la scadența acestuia. Dobânda nu se calculează pentru ziua scadenței depozitului.
2.3.15. Dobânda se calculează după formula procentelor simple, având ca baza un an 365 sau 366 zile.
2.3.16. Banca se obligă să calculeze dobânda la soldul contului de depozit al Deponentului, conform ratei stabilite în ***Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCredit Bank S.A.*** valabile la data deschiderii depozitului.
2.3.17. Dobânda se calculează zilnic în moneda depozitului și se transferă lunar în contul curent asociat contului de depozit, la data constituirii depozitului.
2.3.18. Veniturile obținute din dobânzile aferente depozitelor se impozitează la sursa de plată, conform legislației în vigoare. Banca va reține impozitul pe venit din suma dobânzii calculate, la momentul achitării acesteia. În cazul desființării depozitului, impozitul reținut din dobândă nu se restituie.
2.3.19. 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.
2.3.20. La expirarea termenului, depozitul se prelungește 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.
2.3.21. În scopul asigurării restituirii Băncii a produsului/elor creditare contractate, deponentul poate constitui în favoarea Băncii gajul de rangul I (gaj-amanet) cu deposedare asupra mijloacelor bănești înregistrate la contul de depozit deschis de către acesta conform contractului de depozit. În acest caz, deponentul va semna adițional, un contract de gaj-amanet, unde vor fi stipulate produsele creditare garantate, creanța garantată, termenul și condițiile de gajare. Deponentul se obligă să mențină depozitul pe perioada valabilității contractului de gaj-amanet, fiind limitat în dreptul de dispoziție asupra obiectului amanetului (mijloacelor bănești).

2.4. CARDURI BANCARE

2.4.1. Cardul de debit este destinat tuturor clienților Băncii – persoane fizice titulari de conturi bancare deschise în cadrul Băncii. Acesta permite utilizarea mijloacelor bănești disponibile în contul titularului.
2.4.2. Cardul conține un cip avansat și tehnologie contactless.
2.4.3. Limitele tranzacțiilor efectuate cu cardul, fie că sunt cu contact sau fără contact, cu sau fără introducerea codului PIN, sunt indicate în ***Tarifele și Comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice și Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice.***
2.4.4. Dacă Clientul are două sau mai multe conturi curente, cardul va fi atașat la toate conturile – unul fiind Contul Principal, iar celelalte Conturi Secundare.
2.4.5. În cazul în care cardul este asociat la două sau mai multe conturi, acesta permite utilizarea fondurilor disponibile din toate conturile pentru retrageri de numerar la ATM-urile specializate ale Băncii din Zona 24/7.
2.4.6. Pentru tranzacțiile la ATM-urile altor bănci sau pentru plățile la comercianți, atât la POS terminale cât și online, va fi utilizat Contul Principal. Clientul poate modifica Contul Principal:

- prin intermediul ProBanking
- prin contactarea Serviciul Contact Centru
- prin adresarea la subdiviziunile Băncii, în programul de lucru a acestora.

2.4.7. La ATM-urile specializate ale Băncii din Zona 24/7, clientul poate depune și retrage numerar în monedele MDL, USD, EUR, inclusiv cu convertire la cursul valutar pentru operațiuni cu cardurile, dacă moneda contului diferă de moneda tranzacției.
2.4.8. La depunerea numerarului cu convertire, se utilizează cursul valutar pentru operațiuni cu cardul al Băncii din momentul tranzacției. La retragerea numerarului, suma retrasă va fi blocată inițial în cont la cursul valutar pentru operațiuni cu cardul din momentul tranzacției și apoi debitată la același curs. Clientul este informat despre cursul utilizat printr-un mesaj pe ecranul bancomatului.
2.4.9. 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.
2.4.10. La emiterea unui card în sistemul Băncii, Clientului i se pune la dispoziție, prin intermediul aplicației Mobile Banking, cardul în formă digitală, care trebuie activat, după care poate fi utilizat pentru efectuarea tranzacțiilor, respectiv pentru plăți online de tip e-commerce, pentru adăugarea în portmoneul electronic, precum și pentru realizarea

tranzacțiilor contactless NFC, în conformitate cu funcționalitățile disponibile și cu respectarea prezentelor Condiții Generale.

2.4.11. Cardul personalizat în formă fizică este transmis Clientului ulterior, prin intermediul subdiviziunilor Băncii sau prin livrare la adresa indicată de acesta, în condițiile stabilite de Bancă. Activarea și utilizarea cardului fizic se realizează în conformitate cu instrucțiunile comunicate Clientului prin Scrisoarea de informare inițială.

2.4.12. Clientul are obligația de a păstra confidențialitatea elementelor de securitate aferente cardului și de a respecta instrucțiunile Băncii privind activarea și utilizarea acestuia, atât în formă digitală, cât și în formă fizică.

2.4.13. Cardul bancar are o valabilitate specificată în ***Tarifele şi limitele cardurilor bancare emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice***, care decurge începând cu luna înregistrării cererii în sistemul informațional al Băncii. Termenul de valabilitate este indicat pe card (luna/anul) și poate fi utilizat până în ultima zi calendaristică a lunii înscrise pe card. La expirarea acestei perioade, la cererea deținătorului va fi deschis un card nou.

2.4.14. Emiterea cardului nou în cazul expirării termenului de valabilitate sau în caz de pierdere, furt sau deteriorare se efectuează în conformitate cu ***Tarifele şi limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice.***

2.4.15. Deținătorul poate utiliza cardul pentru:

a) Retragerea numerarului la bancomatele băncilor din Republica Moldova și din străinătate, oriunde este afișat logo-ul VISA, inclusiv prin ATM-urile Zonei 24/7 ale Băncii în monedele MDL, USD, EUR;

b) Achitarea serviciilor și procurarea bunurilor în Moldova și peste hotare la POS terminale, oriunde este afișat logo-ul VISA, atât cu contact, cât și contactless, inclusiv online și prin smartphone/Apple sau Smart Watch la comercianți, dacă cardul a fost adăugat preventiv la portmoneul electronic și a fost generat automat un Token;

c) Efectuarea transferurilor către alt card emis de orice bancă comercială din Republica Moldova (P2P Debit) și primirea transferurilor de la alt card emis de orice bancă comercială din Republica Moldova sau din străinătate (P2P Credit).

2.4.16. 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).

2.4.17. 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.

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

2.4.19. Drepturile Deținătorului de Card:

2.4.19.1. Deținătorul de card are dreptul să primească gratuit, lunar sau la cerere, extrasul de cont prin sistemul ProBanking, aplicației Mobile Banking, care reflectă toate operațiunile efectuate pe parcursul perioadei precedente;

2.4.19.2. În caz de dispute, să primească de la Bancă justificarea debitării mijloacelor bănești din cont.

2.4.19.3. Deținătorul de card poate solicita emiterea unuia sau mai multor carduri adiționale, dacă pe contul său, sunt autorizate una sau mai multe persoane. Fiecare persoană autorizată poate avea un singur card.

2.4.19.4. Deținătorul de card poate retrage consimțământul pentru executarea unei operațiuni de plată în orice moment, dar nu mai târziu de momentul irevocabilității. Dacă consimțământul a fost dat pentru mai multe operațiuni de plată, acesta poate fi retras, iar orice operațiune viitoare va fi considerată neautorizată;

2.4.19.5. Să obțină rambursarea unei operațiuni de plată din partea Băncii, în condițiile indicate în prezentele Condiții generale.

2.4.20. Obligațiile Deținătorului de card:

2.4.20.1. Să indice datele corecte în cerere și în toate formularele Băncii și să informeze Banca despre orice modificare ulterioară, contactând orice subdiviziune a Băncii sau Serviciul Contact Centru;

2.4.20.2. Să utilizeze cardul în limitele soldului contului, în conformitate cu condițiile de emitere și de utilizare, și să nu-l folosească în scopuri comerciale sau profesionale;

2.4.20.3. Din moment ce Banca publică noile modificări la prezentele Condiții, ***Tarifele şi comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice*** emise de B.C. ProCredit Bank S.A., Deținătorul trebuie să informeze Banca cu privire la opțiunea sa până la intrarea în vigoare a modificărilor. În caz contrar, Banca va considera că Deținătorul de card a acceptat prevederile modificate.

2.4.20.4. Să protejeze cardul și codul PIN inclusiv împotriva fraudelor, prin:

- Evitarea utilizării combinațiilor de cifre ușor de dezvăluit la generarea codului PIN personal.
- Păstrarea cardului în condiții de siguranță pentru a preveni deteriorarea, pierderea, furtul sau copierea datelor de pe card. Evitarea păstrării cardului lângă un magnet sau telefon mobil pentru a preveni demagnetizarea.

- Memorarea și păstrarea în secret a codului PIN, fără a-l înscrie pe hârtie sau suport electronic.
- Utilizarea codului PIN astfel încât să nu fie văzut de alte persoane.
- Evitarea comunicării codului PIN persoanelor terțe, inclusiv rudelor, angajaților Băncii, autorităților de aplicare a legii și casierilor.
- Utilizarea și păstrarea codului de autentificare (CVV2) astfel încât să nu fie utilizat de persoane terțe.
- Preluarea cardului și a chitanței după fiecare tranzacție, inclusiv pentru tranzacțiile eșuate. Păstrarea chitanțelor și verificarea periodică a acestora cu tranzacțiile reflectate în extrasul de cont.
- Efectuarea operațiunilor la comercianți sau ghișeele Băncii doar în prezența deținătorului de card.
- Evitarea divulgării informațiilor confidențiale prin telefon și alte modalități de comunicație.
- Evitarea accesării link-urilor dubioase recepționate, chiar dacă par să direcționeze către pagina web oficială a Băncii. Anunțarea imediată a Băncii în cazul primirii unor astfel de link-uri.
- Verificarea urgentă a soldului contului în cazul eșuării tranzacției.
- Adresarea imediată la Bancă în cazul suspiciunii că o terță persoană a aflat codul PIN sau alte date confidențiale. Contactarea Serviciului Contact Centru al Băncii pentru modificarea PIN-ului sau blocarea cardului inclusiv în sistema ProBanking și/sau Mobile Banking și emiterea unui card nou.
- Adoptarea altor măsuri pentru prevenirea fraudelor.

2.4.20.5. 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 sau anulării cardului;
2.4.20.6. În cazul apariției overdraft-ului neautorizat, Deținătorul cardului este obligat să ramburseze Băncii suma overdraft-ului neautorizat imediat la constatarea faptului apariției acestuia. Dacă overdraft-ul 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.
2.4.20.7. Să utilizeze codul CVV2 pentru autentificare la fiecare tranzacție online sau P2P în cazul în care nu s-a convenit la modificarea condiției sus menționate.;
2.4.20.8. Restituirea cardului și refuzul de utilizare nu afectează obligațiile în curs;
2.4.20.9. Deținătorul de card trebuie să se informeze despre modul de procesare a tranzacțiilor cu cardul și despre conversia valutară în cazul tranzacțiilor transfrontaliere, accesând linkul disponibil pe pagina web oficială a Băncii. Cursul comercial al Băncii utilizat pentru tranzacțiile cu cardul, atunci 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.
2.4.20.10. În cazul contestării unor operațiuni efectuate cu Cardul, să prezinte Băncii acte de confirmare a operațiunii respective;
2.4.20.11. Să activeze serviciul Roaming la operatorul de telefonie mobilă, când pleacă peste hotare și are cardul bancar cu el, dacă dorește să fie notificat prin mesaje SMS despre toate tranzacțiile efectuate cu cardul;
2.4.20.12. 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 la Apple Pay/Google Pay în aceste dispozitive.

2.4.21. Responsabilitățile Deținătorului de card:

2.4.21.1. Deținătorul cardului poartă răspundere pentru toate operațiunile de plată efectuate cu cardul, inclusiv pentru cele realizate de către persoanele autorizate prin intermediul cardului adițional și de alte persoane care au avut acces la card și/sau elementele de securitate personalizate (numărul sau PIN codul cardului). Deținătorul cardului poartă răspundere pentru toate prejudiciile materiale cauzate Băncii în rezultatul încălcării prezentelor Condiții Generale, precum și în urma utilizării cardului de o persoană neautorizată, până la notificare Băncii, în ordinea prevăzută de ***Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A***. În cazul în care deținătorul cardului a acționat fraudulos, acesta este responsabil pentru orice prejudiciu cauzat Băncii.
2.4.21.2. Deținătorul are obligația de a păstra în siguranță dispozitivul de plată și elementele de securitate personalizate (PIN, parolă, coduri de autentificare etc.) și de a nu le divulga terților.
2.4.21.3. Deținătorul trebuie să notifice imediat prestatorul de servicii de plată despre pierderea, furtul, utilizarea neautorizată sau orice utilizare fără drept a instrumentului de plată, de îndată ce a luat cunoștință de aceasta.
2.4.21.4. Până la momentul notificării, Deținătorul răspunde pentru pierderi până la suma maximă de **500 lei**, ori echivalentul acesteia în valută, dacă pierderea rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut sau furat sau utilizarea neautorizată ca urmare a neglijenței sale în păstrarea elementelor de securitate.
2.4.21.5. Deținătorul nu va suporta nicio pierdere dacă:
- Operațiunea de plată neautorizată a avut loc după notificarea Băncii;
- Pierderea/furtul a fost cauzat de un angajat al Băncii, agent sau alt terț implicat în prestarea serviciului.

2.4.21.6. Deținătorul va fi răspunzător nelimitat dacă a acționat cu intenție frauduloasă sau cu neglijență gravă, încălcând una sau mai multe obligații expuse anterior.
2.4.21.7. În cazul în care o operațiune de plată este declarată neautorizată, Banca va rambursa suma imediat, dar cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, cu excepția cazului în care există suspiciuni întemeiate de fraudă.
2.4.21.8. 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:
2.4.21.9. 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.
2.4.21.10. Disputele ce țin de orice tranzacție nu scutesc 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 Deținător de obligația de a achita sumele tranzacțiilor și tarifele.

2.4.22. Drepturile, obligațiile și responsabilitățile Băncii

2.4.23. Drepturile Băncii privind gestionarea și securitatea cardurilor includ:
2.4.23.1. Să anuleze sau să suspende temporar funcționarea cardului, inclusiv Token-ul aferent cardului.
2.4.23.2. Să anuleze cardul emis pe numele deținătorului/persoana autorizată, fără notificarea prealabilă dacă cardul nu este ridicat în termen de 2 (doua) luni de la data cererii de emitere.
2.4.23.3. Să refuze emiterea sau reemiterea cardului, conform prevederilor legale, fără a oferi explicații.
2.4.23.4. Banca are dreptul să limiteze retragerile și depunerile de numerar de pe contul cardului și de la terminalele ATM cu informarea Clientului în aceeași zi prin telefon sau e-mail, dacă aceste informații au fost comunicate Băncii.
2.4.23.5. Să deducă sumele necesare din contul deținătorului, incluzând costurile operațiunilor, comisioanelor și penalităților datorate Băncii, conform ***Tarifelor și Limitelor cardurilor bancare emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice***, inclusiv pentru recuperarea fondurilor implicate în tranzacția de plată, în conformitate cu Tarifele actuale ale Băncii.

2.4.24. Obligațiile Băncii aferente gestionării cardurilor:
2.4.24.1. Să mențină confidențialitatea informațiilor despre Client.
2.4.24.2. Să elibereze extrasul de cont prin sistemul ProBanking și aplicației Mobile Banking.
2.4.24.3. Să examineze și să răspundă la toate reclamațiile Clientului prezentate prin orice canal de comunicare: în subdiviziune, la numărul de telefon (+373) 022-27-07-07, 0-800-000-10, prin intermediul paginii web a Băncii, ş.a.
2.4.24.4. Să blocheze cardul (sau doar Token-ul separat) la cererea Deținătorului de Card în caz de furt sau pierdere a Cardului;
2.4.24.5. Să informeze Deținătorul de Card despre blocarea Cardului/Tokenul-ui și motivele acesteia, cu excepția cazurilor în care divulgarea informațiilor ar compromite siguranța sau este interzisă lege. După ce motivele blocării dispar, Banca va debloca sau va înlocui Cardul/Tokenul.
2.4.24.6. Să prevină utilizarea Cardului/Tokenul-ui după notificarea de furt sau pierdere.
2.4.24.7. Să informeze Deținătorul de Card despre măsurile de prevenire a fraudelor.

2.4.25. Responsabilitățile Băncii:
2.4.25.1. Banca este responsabilă pentru păstrarea confidențialității operațiunilor cu cardul, cu excepția situațiilor prevăzute de legislația în vigoare.
2.4.25.2. Banca nu este responsabilă pentru incomoditățile sau daunele suferite de Deținător în cazul nefuncționării ATM–urilor Băncii, dacă acestea sunt cauzate de defecțiuni tehnice sau lucrări de întreținere.
2.4.25.3. Banca garantează integritatea fondurilor existente în contul Deținătorului de card.
2.4.25.4. Banca nu controlează legalitatea, realitatea și oportunitatea operațiunii de plată în legătură cu care prestează serviciul de plată.
2.4.25.5. 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. Banca nu poartă răspundere pentru inconvenientele 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.

2.4.26. Autorizarea operațiunilor cu cardul prin PIN/CVV2:

2.4.26.1. La utilizarea cardului la un ATM sau la un terminal POS al unei bănci, deținătorul cardului autorizează operațiunile prin introducerea codului PIN (cu excepția tranzacțiilor contactless, pentru care introducerea codului PIN se realizează în condițiile prevăzute în ***Tarifele și limitele cardurilor bancare pentru persoane fizice***).

2.4.26.2. La efectuarea plăților online pentru bunuri și servicii, utilizatorul cardului autorizează tranzacția prin introducerea codului CVV2 și, după caz, prin alte mecanisme de securitate aplicabile, în scopul confirmării calității de deținător al cardului. Pentru anumite site-uri sau categorii de comercianți, autorizarea suplimentară a Băncii și/sau introducerea codului CVV2 poate să nu fie obligatorie.

2.4.26.3. La efectuarea unui transferi de fonduri de la cardul propriu către un alt card (transfer P2P de debit) emis de orice bancă comercială din Republica Moldova, Deținătorul cardului autorizează operațiunea prin introducerea codului CVV2.

2.4.26.4. Pentru achiziționarea bunurilor și/sau a serviciilor, ori pentru efectuarea transferului către un alt card, prin intermediul unui site care nu utilizează serviciul VISA Secure (3D Secure), Clientul trebuie să respecte următoarele măsuri de precauție:

- Efectuarea achizițiilor de bunuri și/sau a servicii de la furnizori de încredere și cu o reputație recunoscută;
- verificarea securității conexiunii și a criptării datelor aferente cardului, inclusiv prin existența simbolului de securitate (lacăt) și a adresei web de tip „*https://*";
- păstrarea dovezii tranzacției și a adresei web a comerciantului;
- consultarea și înțelegerea procedurilor de livrare și returnare înainte de efectuarea tranzacție;
- verificarea detaliilor privind costurile de livrare, moneda de plată aplicabilă și comisioanele percepute;
- pentru siguranța propriilor mijloace bănești, este importantă efectuarea achizițiilor online prin intermediul site-urilor securizate cu serviciul 3D Secure (VISA Secure);
- evitarea utilizării programelor nelicențiate, în special a aplicațiilor antivirus neautorizate, care pot compromite securitatea tranzacțiilor;
- asigurarea existenței unui număr de contact sau a unei adrese de e-mail a comerciantului, pentru solicitarea de suport sau clarificarea eventualelor neînțelegeri.

2.4.26.5. Cardul este atașat în timp real la contul curent al Clientului, tranzacțiile fiind efectuate în limita soldului disponibil din cont. Soldul disponibil reflectă și operațiunile efectuate cu cardul, ale căror sume sunt blocate temporar în cont, până la decontarea acestora, ca urmare a validării și confirmării de către Bancă.

2.4.26.6. Cardurile de debit trebuie utilizate doar în cazul în care pe contul curent atașat se înregistrează un sold suficient.

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

- La momentul efectuării tranzacției, suma aferentă este blocată automat în contul Clientului.
- După includerea tranzacției în procesul de clearing, prin sistemul Visa, de către Banca acceptantă, suma inițial blocată este decontată din contul respectiv.

2.4.26.8. În cazul în care contul la care este atașat cardul este inactiv, nu pot fi efectuate tranzacții cu cardul.

2.4.26.9. În cazul în care moneda tranzacției diferă de moneda contului la care este atașat cardul, suma blocată la momentul efectuării tranzacției poate fi diferită de suma decontată, în funcție de cursul de schimb valutar aplicabil la momentul autorizării tranzacției și la data decontării, atât de către sistemul de plăți VISA, cât și de către B.C. ProCredit Bank S.A.

2.4.26.10. Cursul comercial de schimb valutar al B.C. ProCredit Bank S.A. utilizat pentru operațiunile cu cardul, este afișat pe pagina principală a site-ului web oficial al Băncii, www.procreditbank.md.

2.4.26.11. Totodată, Banca își rezervă dreptul de a modifica cursul de schimb valutar pentru tranzacțiile cu cardul pe parcursul zilei, în dependență de evoluția pe piața bancară.

2.4.27. Cardurile pierdute și furate:

2.4.27.1. Raportarea pierderii/furtului de carduri/telefon cu Apple Pay/Google Pay activat, la Bancă: În cazul pierderii sau furtului cardului sau a telefonului pe care este activat serviciul Apple Pay/Google Pay, Deținătorul de card poartă răspunderea pentru orice pierderi suferite până la momentul notificării Băncii.

Notificarea poate fi realizată prin: apelarea Serviciului Contact Centru al Băncii la numărul de tel 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 22-27-07-07 din străinătate); sau adresarea la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii.

2.4.27.2. 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.

2.4.27.3. 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.

2.4.27.4. 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

2.4.27.5. Blocarea cardului/Token-ului de către Bancă: În cazurile prevăzute de lege, Banca își rezervă dreptul de blocare a cardului/Token-ului 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.

2.4.27.6. Blocarea/deblocarea cardului de către Deținător: Deținătorul de card poate bloca/debloca cardul prin una din următoarele modalități:

- Prin contactactare Serviciul Contact Centru al Băncii;
- Prin prezentarea la oricare dintre subdiviziunile Băncii, în intervalul orelor de muncă;
- accesând IPAD ProBanking sau Mobile Banking.

2.4.27.7. Blocare / Deblocarea poate fi făcută exclusiv de către Deținătorul cardului. Persoanele terțe nu au dreptul de a bloca sau debloca cardul.

2.4.28. Generarea și modificarea codului PIN

2.4.28.1. PIN-ul inițial poate fi generat de către Deținătorul de card fie prin transmiterea unui SMS la numărul scurt 8010, conținând ultimele 4 cifre ale cardului, fie prin intermediul aplicației Mobile Banking. Modificarea codului PIN poate fi realizată la bancomatele Băncii sau prin aplicația Mobile Banking.

2.4.28.2. În cazul introducerii incorecte a codului PIN de 3 ori consecutiv, acesta va fi blocat din motive de securitate. În ziua următoare, Deținătorul de card va dispune din nou de 3 încercări de introducere a codului PIN. În cazul în care codul PIN este introdus incorect de 3 ori consecutiv, se va repeta scenariul anterior. Deținătorul de card poate solicita resetarea contorului pentru introducerea incorectă a codului PIN prin contactarea Serviciului Contact Centru al Băncii.

2.4.28.3. În cazul în care Deținătorul de card a uitat codul PIN, acesta poate fi modificat prin intermediul aplicației Mobile Banking sau la bancomatele Băncii, după contactarea prealabilă a Serviciului Contact Centru.

2.4.29. Autentificarea Strictă a Clienților

2.4.29.1. Clientul este obligat să utilizeze metodele de autentificare strictă impuse de Bancă pentru accesarea serviciilor de plată cu cardul, inclusiv și a celor efectuate online.

2.4.29.2. Clientul acceptă că utilizarea autentificării stricte este o măsură obligatorie de securitate și că accesarea serviciilor fără această verificare nu este permisă.

2.4.29.3. Banca își rezervă dreptul de a modifica metodele de autentificare pentru a respecta cerințele legale și standardele de securitate.

2.4.29.4. Clientul nu trebuie să comunice sau să transfere unui terț elementele sale de autentificare. Orice acțiune de acest fel este considerată o încălcare gravă a prezentelor condiții, iar în cazul pierderii, furtului sau compromiterii oricărui mijloc de autentificare urmează să notifice imediat Banca.

2.4.29.5. Banca poate suspenda sau revoca dreptul de utilizare a unui mijloc de autentificare în caz de utilizare necorespunzătoare, suspiciune de fraudă sau pentru a proteja securitatea contului Clientului.

2.4.29.6. Mai multe detalii se găsesc pe pagina web https://www.procreditbank.md/ro/sca.

2.5. CODUL DE DEPUNERE / RETRAGERE LA BANCOMAT DIN ZONA 24/7 A BĂNCII

2.5.1. Codul de depunere

2.5.1.1. Scopul eliberării codului de depunere este efectuarea operațiunilor de depunere a mijloacelor bănești la Bancomat de către Client în conturile sale și în conturile altor Clienți ale Băncii în conformitate cu legislația în vigoare.

2.5.1.2. 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.

2.5.1.3. Prin intermediul codului de depunere, atât Clienții, cât și persoanele terțe vor avea posibilitate să depună numerar în contul curent, în monedă națională și în valută străină USD/ EUR, în strictă conformitate cu legislația în vigoare.

2.5.1.4. În cazul în care moneda numerarului depus va fi diferită de moneda contului, va avea loc conversia valutară 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 afișat pe site-ul Băncii, valabil în momentul efectuării operațiunii.

2.5.1.5. 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.

2.5.2. Codul de retragere

2.5.2.1. Scopul eliberării codului de retragere este efectuarea operațiunilor de retragere a mijloacelor bănești la Bancomat de către Client din conturile sale și din conturile altor Clienți ale Băncii (persoanele împuternicite) în conformitate cu legislația în vigoare.
2.5.2.2. 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.
2.5.2.3. Prin intermediul codului de retragere, atât Clienții, 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, în strictă conformitate cu legislația în vigoare.
2.5.2.4. În cazul în care moneda numerarului retras va fi diferită de moneda contului, va avea loc conversia valutară conform cursului de schimb valutar pentru operațiuni carduri al băncii valabil în ziua efectuării operațiunii.
2.5.2.5. 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.

2.6. INSTRUMENTUL DE PLATĂ ELECTRONIC CU ACCES LA DISTANŢĂ (IPAD) ProBanking și Mobile Banking

2.6.1. Banca oferă Clienților posibilitatea de a efectua anumite operațiuni și prin intermediul instrumentelor de plată electronice de deservire la distanță IPAD ProBanking și Mobile Banking, cu respectarea legislației în vigoare și a procedurilor interne ale Băncii.
2.6.2. Lista operațiunilor de plată și tipurile tranzacțiilor ce pot fi efectuate de Client, precum și modul de utilizare IPAD ProBanking și Mobile Banking, 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.
2.6.3. Accesul și utilizarea serviciului IPAD sunt permise Clientului după activarea elementelor de autentificare aferente (parolă, cod de Securitate, etc.).
2.6.4. Aplicația Mobile Banking poate fi utilizată exclusiv pe un singur dispozitiv mobil per Client, la un moment dat. În cazul în care Clientul dorește utilizarea aplicației pe un alt dispozitiv, acesta va trebui să parcurgă procedura de autentificare și activare pe noul dispozitiv, conform mecanismelor de securitate stabilite de către Bancă.
2.6.5. Clientul este obligat să ia cunoștință de Ghidul Utilizatorului ProBanking, Mobile Banking și ***Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A,*** și să respecte prevederile acestora.
2.6.6. Clientul este obligat să utilizeze date corecte, exacte și complete și să respecte procedurile de autentificare. Operațiunile care nu sunt finalizate prin autentificare nu vor fi înregistrate sau executate de către Bancă.
2.6.7. Corectitudinea instrucțiunilor autorizate transmise de Client Băncii prin IPAD este în responsabilitatea Clientului (inclusiv indicarea corectă a conturilor, sumelor, beneficiarilor etc.). Banca nu poartă răspundere pentru instrucțiunile autorizate eronate sau incorecte ale Clientului.
2.6.8. Banca va executa tranzacțiile solicitate de client dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

a) Tranzacțiile respectă prevederile ***Condițiilor generale de prestare a serviciilor pentru persoanele fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.*** și legislația în vigoare;
b) Mijloacele bănești din contul Clientului sunt suficiente pentru executarea tranzacției, precum și pentru achitarea comisioanelor;
c) Suma tranzacției nu depășește limita indicată în ***Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A,*** .
d) Contul Clientului **nu face obiectul unor măsuri legale, administrative sau contractuale de suspendare, blocare ori indisponibilizare**, care ar putea afecta efectuarea operațiunilor.

2.6.9. Banca nu este responsabilă pentru neexecutarea unei instrucțiuni autorizate într-o anumită zi lucrătoare, dacă:

a) Instrucțiunea este primită după termenul limită pentru procesarea plăților;
b) Nu au fost prezentate documentele necesare conform legislației și instrucțiunilor interne ale Băncii;
c) Suma tranzacției depășește limita indicată în ***Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A,*** sau nu sunt respectate prevederile legislația în vigoare și instrucțiunile interne ale Băncii.

2.6.10. Banca va furniza Clientului, prin intermediului IPAD, informații privind tranzacțiile și soldurile conturilor, incluzând:

a) Numărul de referință al tranzacției;
b) Data tranzacției;
c) Valoarea tranzacției;
d) Comisioanele aplicate;
e) Soldul inițial și curent al contului bancar.

2.6.11. Pentru a preveni utilizarea neautorizată a IPAD, Clientul trebuie să păstreze confidențialitatea elementelor de Securitate.

2.6.12. La prima conectare, Clientul va utiliza parola inițială furnizată de Bancă și are obligația de a o modifica imediat, în vederea asigurării securității accesului la serviciile electronice ale Băncii. Ulterior, Clientul poate modifica parola ori de câte ori consideră necesar, inclusiv în cazul suspiciunii de compromitere a acesteia sau din motive de securitate.

2.6.13. Pentru asigurarea securității contului Clientului, accesul și utilizarea instrumentelor de plată electronice cu acces la distanță se realizează prin mecanisme de autentificare și autorizare stabilite de Bancă, în funcție de canalul utilizat. Tranzacțiile inițiate prin aplicația Mobile Banking sunt finalizate prin autentificare biometrică sau prin utilizarea unui cod de securitate. Tranzacțiile inițiate prin alte instrumente de plată electronice cu acces la distanță (IPAD) necesită confirmarea acestora prin intermediul aplicației Mobile Banking, în condițiile stabilite de către Bancă.

În cazul utilizării aplicației Mobile Banking anterioare, autorizarea tranzacțiilor se poate realiza în continuare prin mecanismele de securitate specifice acesteia, inclusiv prin coduri de unică folosință, până la migrarea Clientului către noua aplicație Mobile Banking.

2.6.14. Clientul are obligația de a informa fără întârziere Banca cu privire la orice situație care ar putea afecta securitatea contului sau a serviciilor utilizate, inclusiv suspiciuni de acces neautorizat, tranzacții neautorizate, compromiterea datelor de acces, pierderea sau furtul dispozitivului mobil ori modificarea numărului de telefon mobil.

2.6.15. Banca este exonerată de orice răspundere pentru tranzacțiile inițiate până la momentul notificării Băncii de către Client privind pierderea controlului asupra IPAD, funcționarea defectuoasă a acestuia, compromiterea parolei sau a altor informații sensibile ori accesul neautorizat al terților.

2.6.16. Clientul este responsabil pentru prejudiciile apărute ca urmare a utilizării neautorizate a IPAD de către terții, precum și de utilizarea neautorizată a elementelor de autentificare

2.6.17. După notificarea Băncii, Clientul nu este responsabil pentru pierderile suferite, cu excepția cazului în care acționează fraudulos.

2.6.18. În cazul notificării Băncii de către Client privind utilizarea neautorizată, Banca va suspenda efectuarea oricăror operațiuni de plată inițiate prin IPAD în numele Clientului.

2.6.19. Clientul este obligat să îşi seteze o măsură de securitate pe dispozitivul mobil de tip smartphone pe care este instalată aplicația Mobile Banking (de exemplu: cod PIN, autentificare biometrică, etc). Clientul este responsabil pentru păstrarea în siguranță a dispozitivului mobil pe care este instalată aplicația Mobile Banking și pentru prevenirea accesului neautorizat la acesta. Banca nu poartă răspundere pentru tranzacțiile efectuate prin intermediul dispozitivului mobil al Clientului de către orice persoană care utilizează dispozitivul respectiv.

2.6.20. Drepturile și obligațiile părților

2.6.20.1. Banca este în drept:

Banca are dreptul să solicite documente justificative pentru tranzacții conform legislației și să refuze tranzacțiile care contravin prevederilor legale.

2.6.20.2. Banca este obligată să:

2.6.20.2.1. Afișeze pe pagina web Lista de preturi și Ghidul utilizatorului IPAD ProBanking și Mobile Banking;

2.6.20.2.2. Informeze Clientul despre sistările temporare ale serviciului prin afișarea unui aviz pe pagina web;

2.6.20.2.3. Asigure securitatea, confidențialitatea și integritatea datelor;

2.6.20.2.4. Execute instrucțiunile autorizate conform legislației și Condițiilor Generale;

2.6.20.2.5. Informeze Clientul privind comportamentul optim în caz de fraudă prin informații afișate pe pagina web

2.6.20.3. Clientul este în drept să efectueze orice operațiune permisă de legislația aplicabilă, în limitele funcționalităților IPAD, astfel cum sunt stabilite în **Ghidul utilizatorului** și în documentul ***Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.***

2.6.20.4. Clientul este obligat să:

2.6.20.4.1. Utilizeze IPAD conform prevederilor prezentelor **Condiții generale de prestare a serviciilor persoanelor fizice, *Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A,*** și cu ghidurile și instrucțiunile puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv cele aferente aplicației Mobile Banking;

2.6.20.4.2. Asigure componentele hardware și software necesare utilizării IPAD, conform specificațiilor prevăzute în **Ghidul Utilizatorului**;
2.6.20.4.3. Protejeze instrumentele de plată electronică împotriva furtului, pierderii sau deteriorării și să manifeste o atitudine responsabilă privind siguranța și securitatea IPAD;
2.6.20.4.4. Introducă date veridice și corecte în instrucțiunea autorizată;
2.6.20.4.5. Prezinte documentele solicitate de Bancă în termeni restrânși, în conformitate cu legislația în vigoare în scopul justificării operațiunilor ordonate;
2.6.20.4.6. 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.

2.6.20.5. Declarații, garanții și responsabilitatea părților:

2.6.20.5.1. Banca nu este responsabilă pentru corectitudinea, exactitatea sau completitudinea informațiilor furnizate de către Client prin intermediul instrumentelor de plată electronice cu acces la distanță.
2.6.20.5.2. Banca nu poartă răspunderea pentru pierderile sau prejudiciile suferite de Client ca urmare a:

- Furnizării unor informații incorecte, incomplete sau transmise cu întârziere;
- Indisponibilității temporare a serviciilor electronice, inclusiv în perioadele de mentenanță tehnică anunțate în prealabil.

2.6.20.5.3. Banca nu-și asumă responsabilitatea pentru neexecutarea sau executarea cu întârziere a operațiunilor în cazul în care acesta este determinată de motive neimputabile Băncii, inclusiv lipsa disponibilului suficient în contul bancar al Clientului, de furnizare unor date incomplete, incorecte sau contradictorii de către Client, de caracterul ilegal al operațiunii, de transmiterea tardivă a instrucțiunilor de către Client, precum și de aplicarea unor măsuri de restricționare sau indisponibilizare a contului ori a mijloacelor bănești, dispuse de autoritățile competente.
2.6.20.5.4. Clientul este responsabil pentru păstrarea confidențialitatea a datelor de acces și a elementelor de securitate utilizate pentru accesarea serviciilor Băncii. Clientul suportă pierderile rezultate din operațiuni neautorizate în cazul în care acestea sunt cauzate de neglijența sa, de divulgarea sau compromiterea elementelor de securitate ori de utilizarea neautorizată a acestora, inclusiv în situații de fraudă până la momentul notificării Băncii.
2.6.20.5.5. Clientul este responsabil pentru instrucțiunile autorizate care nu pot fi executate de Bancă din cauza furnizării unor informații eronate, incorecte sau a caracterului ilegal al acestora.
2.6.20.5.6. Clientul declară că nu este implicat și nu va utiliza serviciile electronice ale Băncii în scopuri interzise de legislația în vigoare.
2.6.20.5.7. 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.
2.6.20.5.8. Părțile recunosc și acceptă că documentele electronice pot fi semnate de către Client prin aplicarea semnăturii electronice avansate sau calificate, precum și prin utilizarea mecanismelor electronice de autentificare puse la dispoziție de Bancă, inclusiv autentificarea biometrică.
2.6.20.5.9. Pentru serviciile electronice utilizate prin intermediul instrumentelor de plată electronice cu acces la distanță, consimțământul Clientului, inclusiv pentru deschiderea depozitelor, și efectuarea altor operațiuni, este exprimat prin utilizarea mijloacelor de comunicare electronică puse la dispoziție de către Bancă.
2.6.20.5.10. Părțile recunosc și acceptă că documentele electronice semnate, confirmate sau autorizate de către Client prin aplicarea semnăturii electronice, inclusiv prin mecanismele de autentificare și autorizare puse la dispoziție de Bancă, au aceeași valoare juridică și produc aceleași efecte ca documentele pe suport de hârtie semnate cu semnătură olografă.

2.6.21. Suspendarea accesului Clientului la IPAD:

2.6.21.1. Banca este obligată să suspende accesul Clientului la instrumentul de plată electronic cu acces la distanță, în cazul în care Clientul informează Banca cu privire la oricare dintre următoarele situații:

a) Pierderea, furtul sau compromiterea datelor de acces, a elementelor de securitate sau a telefonului mobil utilizat pentru accesarea aplicației Mobile Banking;
b) Constatarea sau suspiciunea unor tranzacții neautorizate;
c) Erori sau nereguli în gestionarea contului;
d) Suspiciuni privind accesul neautorizat sau cunoașterea datelor de acces ori a elementelor de securitate;
e) Disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică;
f) Nefuncționarea sau compromiterea mecanismelor de autentificare și autorizare utilizate de Client.

2.6.21.2. Banca își rezervă dreptul de a suspenda, în orice moment, accesul Clientului la serviciile electronice în cazul utilizării incorecte sau repetate a mecanismelor de autentificare și autorizare, inclusiv introducerea eronată a acestora, în funcție de canalul utilizat, din considerente de securitate.
2.6.21.3. Deblocarea accesului suspendat se efectuează la solicitarea Clientului, prin intermediul Serviciul Contact Centru, după înlăturarea cauzelor care au determinat suspendarea accesului.

2.7. SERVICIUL APPLE PAY/GOOGLE PAY

2.7.1. Serviciul *Apple Pay* este o modalitate de plată securizată, ce poate fi utilizată după ce cardul de tip Visa al clientului este adăugat la Apple Wallet. Apple Pay poate fi utilizat doar pe dispozitive cu sistemul de operare iOS, pentru achitarea cumpărăturilor fizic la comercianți sau online sau efectuarea operațiunilor la bancomate cu tehnologia contactless inclusă, folosind comunicarea în câmp apropiat (NFC).
2.7.2. Serviciul *Google Pay* este o modalitate de plată securizată, ce poate fi utilizată după ce cardul de tip Visa al clientului este adăugat la Google Wallet. Google Pay poate fi utilizat doar pe dispozitive cu sistemul de operare Android minimum cu versiunea Lollipop (5.0) și modulul NFC activat, pentru achitarea cumpărăturilor fizic la comercianți sau online sau efectuarea operațiunilor la bancomate cu tehnologia contactless inclusă, folosind comunicarea în câmp apropiat (NFC).
2.7.3. Clientul poate înregistra cardul Visa în Apple Wallet sau Google Wallet prin intermediul aplicației Băncii Mobile Banking. După verificarea detaliilor de către Bancă și confirmarea înregistrării (prin SMS TAN), se creează un instrument de plată electronică suplimentar cu un cont unic, numit Token.
2.7.4. Numărul cardului nu este stocat pe dispozitiv sau pe serverele Apple Pay/Google Pay. În schimb, se creează un număr unic de cont de dispozitiv, criptat și stocat în elementul securizat al dispozitivului.
2.7.5. Banca poate accepta sau refuza înregistrarea cardului la Apple Pay/Google Pay dacă există un motiv întemeiat. Clientul poate contacta Serviciul Contact Centru al Băncii pentru detalii în cazul respingerii înregistrării.
2.7.6. Apple Pay și Google Pay pot fi utilizate pentru a plăti bunuri și servicii la comercianți (inclusiv plăți online) și pentru a retrage numerar la bancomatele care susțin tehnologia de plată de tip contactless/NFC.
2.7.7. Procesul de achitare se desfășoară conform setărilor dispozitivului mobil al clientului (verificarea amprentei, feței, introducerea unei parole, etc.).
2.7.8. Același card poate fi adăugat pe mai multe dispozitive compatibile, creându-se diferite Token-uri cu cont unic asociat atât cardului, cât și dispozitivului.
2.7.9. Dacă clientul are mai multe carduri adăugate, primul card adăugat va fi utilizat pentru efectuarea operațiunilor, dar clientul poate modifica ulterior cardul utilizat pentru plăți.
2.7.10. Banca permite tranzacțiile de plată mobilă numai dacă se utilizează software licențiat și aplicația de plată mobilă Apple Pay/Google Pay.
2.7.11. Banca nu este responsabilă pentru funcționarea dispozitivului mobil al clientului, a aplicației de plată mobilă și a serviciilor furnizate de terți (operațiuni de comunicații mobile, dezvoltatori de software, etc.).

2.8. SERVICIUL DE NOTIFICARE (SMS ȘI PUSH)

2.8.1. Banca oferă Clienților Serviciul de notificare, prin care aceștia pot primi informații referitoare la conturile, cardurile și operațiunile efectuate, prin intermediul mesajelor SMS și/sau notificărilor de tip push, în funcție de canalul disponibil, tipul serviciului utilizat și configurațiile aplicabile Clientului.
2.8.2. Notificările transmise de Bancă pot include, fără a se limita la, următoarele informații:

a) tranzacții efectuate cu cardul sau prin intermediul instrumentelor de plată electronice (IPAD ProBanking / Mobile Banking);

b)încasări în conturile Clientului;

c)notificări privind autentificarea și securitatea (ex.: SMS TAN);

d)informații privind statutul cardurilor (emitere, expirare, blocare, tranzacții respinse);

e)informații privind obligațiile contractuale (ex.: scadențe, restanțe, modificări de condiții);

f) notificări administrative și informative (ex.: actualizare date, mentenanță, securitate).

2.8.3. Transmiterea notificărilor se realizează prin unul sau mai multe dintre următoarele canale:

a) mesaje SMS, transmise la numărul de telefon înregistrat în sistemele Băncii;

b) notificări de tip push, transmise prin intermediul aplicației Mobile Banking, în cazul în care aceasta este instalată și activată.

Banca stabilește canalul de transmitere al notificărilor în funcție de natura informației, disponibilitatea serviciilor și configurațiile tehnice aplicabile.
2.8.4. Notificările aferente codurilor de securitate și autentificare (inclusiv OTP, TAN sau coduri PIN) sunt transmise prin canale de comunicare considerate adecvate din punct de vedere al securității, conform procedurilor interne ale Băncii.
2.8.5. Notificările pot conține, după caz, informații privind suma tranzacției, tipul operațiunii și soldul contului, în limita datelor considerate necesare de către Bancă
2.8.6. Serviciul de notificare prin SMS este disponibil pentru numerele de telefon înregistrate în sistemele Băncii, furnizate de operatori de telefonie mobilă autorizați.

2.9. DIGITAL ONBOARDING (Pro Digital)

2.9.1. Procesul Digital Onboarding este disponibil persoanelor fizice care întrunesc concomitent următoarele criterii de eligibilitate:

- Este cetățean/ă a Republicii Moldova și a împlinit vârsta de 18 ani;
- Deține buletin/carte de identitate emise de autoritățile Republicii Moldova, valabilă;
- Nu este o persoană expusă politic (PEP) sau asociat cu o PEP.
- Nu este subiect al reglementărilor FATCA.
- Nu este administrator fiduciar – persoană care primește bunuri de la o altă persoană (fondator) și le administrează în interesul acestuia.
- Nu este deja client al ProCredit Bank.

2.9.2. Procesul Digital Onboarding este disponibil exclusiv prin intermediul aplicației Mobile Banking. Persoana care dorește să devină client al Băncii descarcă aplicația Mobile Banking și accesează opțiunea „Deschide cont", disponibilă pe pagina de start a aplicației, pentru a parcurge pașii pentru identificare și deschidere a serviciilor.

2.9.3. În cazul întreruperii procesului, clientul primește un link la adresa de e-mail, prin care poate accesa și continua procesul exclusiv în cadrul aplicației Mobile Banking.

2.9.4. Identificarea clientului utilizând mijloace electronice este precedată de exprimarea consimțământului pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv datelor biometrice, în conformitate cu legislația în vigoare, exprimat prin acceptarea ***Notei de informare privind modul de prelucrare și protecție a datelor.***

2.9.5. Procesul Digital Onboarding permite identificarea și verificarea identității persoanelor fizice, la distanță, desfășurat integral prin mijloace electronice, fără prezența fizică a clientului, în scopul stabilirii relației de afaceri.

2.9.6. Identificarea prin mijloace electronice se realizează prin utilizarea mijloacelor electronice care asigură cumulativ transmiterea în direct a înregistrării video cu elementele de verificare a prezenței fizice (liveness) și înregistrarea originalului actului de identitate în timpul transmiterii în direct și captarea imaginii faciale a clientului.

2.9.7. Mijloacele electronice utilizate pentru identificarea și verificarea identității clienților vor asigura că datele clientului sunt validate și vor asigura ca e o persoană reală.

2.9.8. Identificarea și verificarea identității clienților prin intermediul mijloacelor electronice include următoarele componente:

2.9.8.1. Capturarea fotografiei actului de identitate și validarea actului de identitate conform algoritmilor de verificare electronică;

2.9.8.2. Realizarea unui selfie video pentru a verifica prezența fizică si confirma identitatea clientului prin contrapunerea cu poza din actul de identitate şi poza din Registrul de Stat al Populației.

2.9.9. Procesul Digital Onboarding se realizează cu mijloace de verificare automatizate, fără implicarea operatorului uman.

2.9.10. În anumite cazuri, procesul de Digital Onboarding poate fi suspendat temporar pentru efectuarea unor verificări suplimentare de către angajații Băncii. Banca poate solicita documente sau informații suplimentare și poate refuza inițierea ori continuarea procesului. Relația de afaceri se consideră inițiată numai după finalizarea cu succes a procesului, semnarea Acordului de colaborare și transmiterea confirmării către client..

2.9.11. Soluția Digital Onboarding este bazată pe o evaluare corespunzătoare a riscurilor și respectă cerințele legale și regulatorii relevante, inclusiv *Regulamentul privind cerințele pentru identificarea și verificarea identității clienților prin intermediul mijloacelor electronice (e-KYC), aprobat prin HCE al BNM nr.281 din 07.11.2024* și *Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.*

2.9.12. Procesul respectă toate cerințele legale și de conformitate privind protecția datelor personale care vor fi prelucrate doar în scopuri legale cu respectarea cerințelor *Legii privind protecția datelor cu caracter personal, nr. 195/2024.* Toate datele colectate sunt păstrate în conformitate cu reglementările în vigoare și sunt protejate împotriva accesului neautorizat.

2.9.13. În cadrul procesului Digital Onboarding clientul va deschide setul de servicii bancare conform ofertei de servicii bancare puse la dispoziție prin acest canal.

2.9.14. Clientul va semna acordul de colaborare prin **autentificarea biometrică** care constă în verificarea prezenței reale (liveness) prin înregistrarea unui video scurt și compararea datelor biometrice extrase din acesta cu fotografia actului de identitate prezentat de client în cadrul procesului de identificare la distanță, validată anterior prin comparare cu fotografia clientului preluată din Registrul de Stat al Populației.

2.9.15. Autentificarea biometrică se realizează în baza consimțământul clientului de prelucrare a datelor cu caracter personal, inclusiv a datelor biometrice, exprimat prin acceptarea ***Notei de informare privind modul de prelucrare și protecție a datelor.***

III. IMPEDIMENTUL JUSTIFICATOR

3.1. Impedimentul justificator (impediment în afara controlului) este o circumstanță care poate în anumite condiții justifica neexecutarea obligației de către o parte .

3.2. 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).

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge.

3.6. 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.

3.7. 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.

IV. CLAUZE FINALE

4.1. Prezentele Condiții Generale se aduc la cunoștința Clientului, prin publicare pe site-ul Băncii și plasarea acestora în subdiviziunile Băncii, înainte de a intra în relații contractuale cu Banca.

4.2. Prezentele Condiții Generale au fost redactate în limba română și vor fi guvernate și interpretate în conformitate cu legislația Republicii Moldova. Orice neînțelegere, rezultând din interpretarea și/sau executarea acestora, se va rezolva, pe cât posibil, pe cale amiabilă, în caz contrar soluționându-se de instanțele de judecată competente potrivit Codului de Procedură Civilă al Republicii Moldova.

4.3. Clientul și Banca convin ca răspunsul la reclamația/plângerea referitoare la serviciile bancare inclusiv decizia Băncii se aduce obligatoriu la cunoștința reclamantului prin una din următoarele modalități de informare: în formă scrisă pe suport hârtie prin scrisoare recomandată / electronic la adresa indicată în reclamație/în sistemul Băncii (e-mail, adresă de domiciliu, etc.), în conformitate cu termenele și condițiile prevăzute de legislația privind serviciile de plată, protecția consumatorului și actele normative interne.

4.4. Banca va examina reclamația Clientului și va comunica răspunsul său către acesta, în termen de cel mult 14 (paisprezece) zile calendaristice de la primirea reclamației, dacă legea nu prevede altfel. În situații excepționale, aferente reclamațiilor care vizează serviciile de plată, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 14 zile din motive independente de voința Băncii, aceasta este obligată să transmită un răspuns provizoriu, în care indică explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care Clientul va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.

4.5. Dacă Banca nu a examinat reclamația în termenul indicat în pct.4.4. și/sau Clientul nu este de acord cu decizia comunicată, acesta este în drept fie să se adreseze cu o sesizare în acest sens Comisiei Naționale a Pieței Financiare (mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.77), precum și Băncii Naționale a Moldovei (mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru nr.1), fie să intenteze acțiuni împotriva Băncii în instanța de judecată competentă din Republica Moldova, în conformitate cu legislația în vigoare.

Anexa nr.1

Formular de informare a deponenților:

(conform prevederilor Legii nr.160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci)

Informaţii de bază referitoare la protecţia depozitului:	
Depozitele constituite la BC ProCredit Bank SA sunt protejate de către:	Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar (FGDSB).[1]
Nivelul de acoperire:	Nivelul de acoperire stabilit este de **200 000** de lei moldovenești per deponent per bancă.[2] Valoarea minimă de la care se plătesc compensaţii pentru depozitele aferent cărora nu a avut loc nicio tranzacţie în ultimele 24 de luni nu va depăși costurile administrative suportate de FGDSB pentru efectuarea plății.
Dacă aveţi mai multe depozite plasate la aceeaşi bancă:	Toate depozitele plasate la aceeaşi bancă sunt «agregate» și cuantumul total este supus nivelului de acoperire stabilit de **200 000** de lei moldovenești.[2]
Dacă aveţi un cont comun cu altă persoană (alte persoane):	Se aplică limita de **200 000** de lei moldovenești, separat, pentru fiecare deponent.[3]
Perioada de plată a compensațiilor cuvenite în caz de indisponibilizare a depozitelor plasate la bancă:	**7 zile** lucrătoare.[4]
Moneda de plată a compensaţiei:	Lei moldovenești (MDL).
Date de contact:	**Adresa:** MD-2004, mun.Chișinău, Republica Moldova, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 180, bir. 1312 **Telefon:** (373 22) 29 60 51 **Tel/Fax**: (373 22) 29 62 81 **E-mail**: info@fgdsb.md
Informaţii suplimentare[5]:	Pagina web al FGDSB (www.fgdsb.md).
Confirmare de primire de către deponent:	

[1] *Schema responsabilă de protecţia depozitului dumneavoastră:*
Depozitul dumneavoastră este acoperit de Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar.
În caz de insolvență a băncii la care aveți depozite, acestea sunt acoperite în limita nivelului de acoperire stabilit de 200 000 de lei moldovenești.

[2] *Nivelul de acoperire:*
În cazul în care un depozit este indisponibil deoarece o bancă nu își poate onora obligaţiile financiare conform condiţiilor contractuale și legale aplicabile, plata compensaţiilor către deponenţi se face de către Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar. Fiecare compensaţie are un plafon maxim stabilit de 100 000 de lei moldovenești. Acest lucru înseamnă că toate depozitele de la aceeaşi instituţie de credit
sunt agregate pentru determinarea încadrării în nivelul de acoperire. De exemplu, dacă un deponent deţine un cont de economii în valoare de 190 000 de lei moldovenești și un cont curent în care are 20 000 de lei moldovenești, acestuia i se vor rambursa doar 100 000 de lei moldovenești.

[3] *Nivelul de acoperire aplicabil conturilor comune:*
În cazul conturilor comune, nivelul de acoperire de 200 000 de lei moldovenești se aplică fiecărui deponent. În următoarele cazuri, depozitele sunt acoperite peste nivelul de acoperire, până la suma de 400 000:
depozitele persoanelor fizice ce rezultă din tranzacții imobiliare privind bunuri imobile cu destinație locativă;
sume depozitate ca decontări sau compensații ce rezultă în urma divorțului, pensionării, concedierii, dizabilității, decesului; și
depozitele persoanelor fizice ce rezultă din plata indemnizațiilor de asigurare sau repararea prejudiciului cauzat prin infracțiune sau condamnare ilegală.
Informaţii suplimentare sunt disponibile pe pagina web a FGDSB (www.fgdsb.md).

[4] *Plata compensaţiilor:*
Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar (FGDSB),
Adresa: MD-2004, mun. Chișinău, Republica Moldova, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 180, bir. 1312. Telefon: (373 22) 29 60 51, e-mail: info@fgdsb.md.
Acesta vă va acorda compensaţiile cuvenite (până la nivelul de acoperire de 100 000 de lei moldovenești) în termen de 10 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile.
Dacă nu v-a fost pusă la dispoziţie compensaţia în acest termen, vă recomandăm să contactaţi FGDSB. Informaţii suplimentare sunt disponibile pe pagina web a FGDSB (www.fgdsb.md).
[5] *Alte informații importante:*
În conformitate cu art. 23 alin (2) din Legea Nr. 160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci, nu sunt garantate următoarele depozite:
fondurile proprii ale băncii, deținute de aceasta, sau depozitele unei entități juridice controlate de respectiva bancă;
depozitele plasate de alte bănci sau alte organizații licențiate ori autorizate de Banca Națională, de Comisia Națională a Pieței Financiare sau, în cazul băncilor străine, de o autoritate străină de supraveghere;
depozitele autorităților publice centrale sau locale;
depozitele declarate ilicite prin hotărâre judecătorească. Fondul suspendă plata depozitelor persoanelor împotriva cărora s-a intentat o acțiune în instanța de judecată privind legalitatea depozitelor respective până în momentul în care hotărârea judecătorească devine definitivă și irevocabilă;
depozitele ce provin din activități legate de spălarea banilor și finanțarea terorismului, fapt confirmat printr-o hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă;
depozitele ai căror deținători nu au fost sau nu pot fi identificați la data indisponibilității depozitelor respective;
titlurile de creanță, emise de bancă, și datoriile care decurg din acceptări proprii și bilete la ordin;
depozitele sau alte instrumente care contează pentru capitalul reglementat al băncii, conform legislației aplicabile.

