ProCredit Bank

Termeni și condiții de utilizare a soluției ProDigital (Digital Onboarding)

Versiunea 2.0, în vigoare din 10.11.2026

1. Introducere

ProDigital este soluția B.C. „ProCredit Bank" S.A. *(în continuare "Banca")* destinată persoanelor fizice eligibile să parcurgă la distanță procesul de identificare și deschidere a serviciilor bancare prin mijloace electronice.

Prin utilizarea soluției ProDigital, confirmați că ați citit și acceptat prezentele Termene și condiții de utilizare.

Clientul este responsabili pentru furnizarea de informații corecte, complete și actualizate

2. Accesarea soluției ProDigital

Soluția ProDigital este disponibilă 24/7. În anumite situații, procesul poate fi suspendat temporar pentru efectuarea verificărilor suplimentare necesare de către Bancă, în urma cărora aplicația poate fi aprobată sau respinsă în următoarea zi lucrătoare.
Pentru accesarea și utilizarea soluției ProDigital, persoana trebuie:

- să descarce și să instaleze aplicația Mobile Banking pe un dispozitiv mobil compatibil cu sistemul de operare **iOS** sau **Android**;
- să selecteze opțiunea „**Deschide cont**", disponibilă pe pagina de start a aplicației, pentru a inița și parcurge procesul de Digital Onboarding;
- să dispună de o conexiune stabilă la internet;
- să permită accesul aplicației la camera dispozitivului, necesar pentru captarea fotografiilor și a înregistrărilor video în cadrul procesului;
- să evite utilizarea rețelelor Wi-Fi publice sau nesecurizate.

3. Reluarea procesului

În cazul întreruperii procesului, Banca transmite clientului un link la adresa de e-mail. Prin accesarea linkului, procesul poate fi reluat exclusiv în aplicația Mobile Banking.

4. Condiții de eligibilitate

Pentru a beneficia de produsele și serviciile bancare prin intermediul soluției Digital Onboarding, clientul trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele condiții:

- Să fie cetățean al Republicii Moldova și să aibă vârsta de cel puțin 18 ani;
- Să dețină un buletin/carte de identitate valabilă emisă de autoritățile Republicii Moldova;
- Să nu utilizeze servicii de tipul reţelelor virtuale private (VPN) sau proxy.
- Să nu fie PEP (Persoană Expusă Politic) și să nu fie asociat cu PEP;
- Să nu fie subiect al reglementărilor FATCA;
- Să nu fie administrator fiduciar;

- Să nu fie client cu cont deschis la B.C. ProCredit Bank S.A.

5. Etapele procesului ProDigital

ProDigital include următoarele etape principale:

5.1. Verificarea eligibilității și acceptarea documentelor

Clientul confirmă îndeplinirea criteriilor de eligibilitate, ia cunoștință de documentele aplicabile și exprimă acordurile obligatorii pentru continuarea procesului.

5.2. Confirmarea datelor de contact

Clientul introduce și confirmă adresa de e-mail și numărul de telefon prin coduri OTP.

5.3. Identificarea și verificarea identității

Clientul captează originalul actului de identitate pe ambele părți și realizează un selfie video conform instrucțiunilor afișate. Sunt verificate autenticitatea și valabilitatea documentului, prezența fizică a persoanei și corespunderea datelor biometrice cu fotografia din actul de identitate.
Datele obținute sunt verificate și comparate cu informațiile disponibile Băncii, inclusiv cele obținute din Registrul de Stat al Populației, precum și prin sistemele de verificare aplicabile. Dacă verificările nu pot fi finalizate automat sau sunt necesare verificări suplimentare, procesul poate fi suspendat temporar pentru analiza Băncii.

5.4. Completarea informațiilor despre client

Clientul verifică datele precompletate și furnizează informațiile necesare privind adresa, situația profesională, sursa veniturilor, scopul și natura relației de afaceri, rezidența fiscală și alte informații solicitate de Bancă.

5.5. Selectarea serviciilor

Clientul selectează serviciile bancare disponibile, metoda de livrare sau ridicare a cardului, după caz, și confirmă declarațiile necesare pentru continuarea procesului.

5.6. Verificarea cererii de către Bancă

Cererea este procesată automat sau, dacă sunt necesare verificări suplimentare, este transmisă spre analiza Băncii.

Banca posedă dreptul de a aproba sau refuza cererea în conformitate cu cerințele legale, criteriile de eligibilitate și regulile interne aplicabile.

5.7. Semnarea Acordului de colaborare

Acordul de colaborare este prezentat clientului în cadrul aplicației Mobile Banking pentru examinare și descărcare. Clientul confirmă încheierea Acordului prin autentificare biometrică, care include realizarea unui nou selfie video, verificarea prezenței fizice (liveness) și compararea

datelor biometrice cu fotografia actului de identitate validată anterior. Acordul este considerat semnat numai după finalizarea cu succes a autentificării biometrice.

5.8. Activarea Serviciilor

După semnarea cu succes a Acordului de colaborare, Banca activează serviciile selectate. Clientul primește prin e-mail confirmarea activării, Acordul de colaborare semnat și instrucțiunile necesare pentru accesarea serviciilor bancare. Parola unică pentru activarea ProBanking/Mobile Banking este transmisă prin SMS.

6. Situații în care procesul nu poate fi finalizat

Procesul Digital Onboarding nu poate fi finalizat, dacă:

- nu sunt îndeplinite condițiile de eligibilitate;
- nu sunt furnizate acordurile obligatorii solicitate de Bancă;
- nu sunt îndeplinite condițiile tehnice și de securitate necesare;
- identificarea sau verificarea identității nu este finalizată cu succes;
- autentificarea biometrică necesară pentru semnarea Acordului de colaborare nu este finalizată cu succes.

7. Măsuri de securitate pentru utilizarea soluției ProDigital

Pentru a garanta utilizarea securizată a soluției ProDigital, clientul trebuie să respecte următoarele măsuri de securitate:

- **Utilizarea unui dispozitiv mobil sigur**: Persoana trebuie să utilizeze un dispozitiv personal compatibil și protejat împotriva accesului neautorizat, precum și să mențină actualizate sistemul de operare și aplicația Mobile Banking.
- **Conexiune la internet:** Este esențial ca clientul să se conecteze la internet printr-o rețea sigură. Utilizarea rețelelor Wi-Fi publice sau nesecurizate trebuie evitată pentru a preveni interceptarea datelor personale.
- **Utilizarea serviciilor VPN/proxy**: Clientul nu trebuie să utilizeze servicii de tip rețea virtuală privată (VPN) sau proxy, deoarece utilizarea acestora determină neeligibilitatea pentru parcurgerea procesului ProDigital.
- **Autentificare biometrică:** Persoana trebuie să urmeze instrucțiunile afișate pentru efectuarea verificărilor biometrice necesare în cadrul identificării și semnării Acordului de colaborare.
- **Verificarea identității:** În timpul procesului de identificare, clientul trebuie să se asigure că fotografiile și documentele de identitate sunt clare și realizate în condiții de iluminare adecvate. Documentele trebuie să fie originale și nu copii sau scanări.
- **Protecția datelor personale:** Clientul trebuie să fie conștient de importanța protejării datelor personale și să nu partajeze informațiile de autentificare sau datele sensibile cu

terțe părți. În cazul în care suspectează o breșă de securitate, trebuie să contacteze imediat Banca.

- Comunicările electronice: Banca poate transmite clientului, prin e-mail sau SMS, comunicări necesare desfășurării procesului ProDigital, inclusiv coduri OTP și linkul pentru reluarea procesului. Comunicările sunt transmise, în prezent, de la adresa de e-mail **noreply@procredit-group.com** sau cu denumirea expeditorului SMS **ProCreditMD**. Acești identificatori au caracter informativ și nu garantează, prin ei înșiși, autenticitatea mesajului. Clientul trebuie să verifice cu atenție expeditorul și conținutul comunicării și să nu acceseze linkuri suspecte sau provenite din surse necunoscute.
- Protejarea linkului de reluare: Linkul de reluare transmis la adresa de e-mail declarată de client este personal și permite continuarea procesului exclusiv în aplicația Mobile Banking. Clientul nu trebuie să transmită linkul, codurile OTP sau informațiile de autentificare altor persoane. Banca nu solicită clientului să comunice codurile OTP prin telefon, e-mail, SMS sau prin alte mijloace. În cazul pierderii dispozitivului, accesării neautorizate a acestuia sau al oricărei suspiciuni privind compromiterea linkului ori a codurilor OTP, clientul trebuie să întrerupă procesul și să contacteze imediat Banca, utilizând exclusiv datele de contact publicate pe pagina web oficială a Băncii sau disponibile în aplicația Mobile Banking.

8. Confidențialitate și securitate

Banca, în calitate de operator de date cu caracter personal, prelucrează datele cu caracter personal colectate în cadrul procesului ProDigital în conformitate cu Legea nr. 195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal și cu Nota de informare privind modul de prelucrare și protecție a datelor pusă la dispoziția persoanei vizate în cadrul procesului. Banca deține politici și proceduri interne stricte privind accesul la datele cu caracter personal și se angajează să protejeze confidențialitatea și securitatea acestora. Toate datele colectate vor fi prelucrate în conformitate cu prevederile legale aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal. Datele cu caracter personal nu vor fi divulgate terților neautorizați, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau în care divulgarea este necesară pentru prevenirea fraudelor ori apărarea drepturilor Băncii.

9. Contacte

Pentru orice întrebări sau asistență suplimentară, clientul pot contacta serviciul de suport al Băncii, la adresa de email sau numerele de telefon indicate mai jos:

- Email: mda.support@procredit-group.com
- Apeluri naționale: 0 800 000 10
- Apeluri internaționale: +373 22 27 07 07
- Program de lucru:
  Luni - Vineri, 8:00 - 18:00
  Sâmbătă, duminică și de sărbători: 09:00 – 18:00