

**CONDIȚII GENERALE
DE PRESTARE A SERVICIILOR PENTRU
PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL
B.C. „PROCREDIT BANK” S.A.**

CUPRINS:

- I. Scopul
- II. Termeni utilizați
- III. Obligațiunile părților
- IV. Contul curent
- V. Contul de economii cu card
- VI. Contul de economii ProKid
- VII. Contul de depozit
- VIII. Carduri bancare
- IX. Sistemul de deservire bancară la distanță ProBanking

I. SCOPUL

Prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor de către BC ProCredit Bank SA au drept scop reglementarea relațiilor dintre Bancă și Client cu privire la deschiderea, deservirea, gestionarea și închiderea conturilor bancare ale Clientului în Bancă, precum și reglementarea condițiilor de prestare a serviciilor destinate persoanelor fizice. Acestea sunt parte componentă a contractelor semnate de Bancă și Client.

II. TERMENI UTILIZAȚI

Capitalizarea dobânzii – presupune faptul că dobânda se adăuga lunar la suma depusa inițial.

Card de plată - suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul căruia deținătorul cu utilizarea numărului personal de identificare al său și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, în funcție de tipul cardului are acces la distanță la contul bancar la care este atașat cardul bancar în vederea efectuării anumitor operațiuni prevăzute de banca emitentă.

Card adițional – este un card atașat de un cont la care mai există deja emis un card principal.

Cardul de credit – card prin intermediul căruia deținătorul dispune de mijloacele bănești oferite de bancă sub forma unei linii de credit. Prin intermediul acestui card se permite retragerea unei sume de numerar ce depășește soldul disponibil în contul bancar. Similar, se pot realiza tranzacții la terminale POS, ATM sau pe Internet. Cu acest card clienții pot efectua tranzacții cu o anumită limită de cheltuieli stabilită de Bancă, fără a avea mijloace necesare în contul bancar.

Cardule de debit – permit utilizarea numerarului, disponibil în contul bancar al titularului, de la ATM, Internet și terminale POS. Folosind acest card, deținătorul nu poate depăși suma disponibilă în contul bancar la care este legat respectivul card.

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

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

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

Deponent /depunător – client, care a depus sau depune spre păstrare bani în Bancă;

Deținătorii cardului: - cardul bancar poate fi emis oricărei persoane, care îndeplinește toate condițiile prevăzute la deschiderea unui cont în Banca și care acceptă să achite taxa pentru card și alte comisioane conform listei de prețuri ale Băncii.

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

Instrucțiune autorizată – orice cerere de cumpărare/ vânzare a valutei, ordin de plată pentru transferuri intrabancare/ ordinare/ bugetare și în valuta străină, transmise Băncii prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță ProBanking de către Beneficiar, identitatea căruia a fost stabilită prin utilizarea numelui utilizator, parolei și codului generat de Token.

Nume utilizator – element de identificare al Beneficiarului la accesarea serviciului ProBanking.

Ordin de plată programată – plată care se efectuează în anumite intervale de timp și sume, fixate în cererea privind Ordinul de plată programată.

Parolă – element care asigură securitatea utilizării serviciului ProBanking, ales de utilizator în conformitate cu criteriile detaliate în “Manualul utilizatorului serviciului ProBanking”.

ProBanking – soluție informatică, pusă la dispoziția Beneficiarului de către Bancă prin intermediul paginii web <https://probanking.procreditbank.md>, ce permite acestuia acces la distanță la mijloacele aflate în contul său bancar, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul său prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare electronică și al unui mijloc de comunicație.

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

Token – dispozitiv special de certificare, care generează fiecare 60 (șaizeci) secunde o cheie de sesiune de unică folosință, necesară pentru autentificarea electronică a Beneficiarului la conectare și la efectuarea operațiunilor prin intermediul serviciului ProBanking.

III. OBLIGAȚIUNILE PĂRȚILOR

3.1. Banca se obligă:

- 3.1.1. Să asigure integritatea disponibilităților aflate în cont și să nu permită persoanelor terțe de a dispune de mijloacele bănești ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare ori la dispoziția în scris a Clientului.
- 3.1.2. Să înregistreze în contul clientului sumele bănești depuse de acesta sau de un terț în numerar sau transferate din conturile altor persoane în ziua primirii documentelor de plată corespunzătoare, dacă operațiunea solicitată nu contravine legislației sau regulamentelor interne ale băncii.
- 3.1.3. Să efectueze imediat corectarea erorilor ce au fost semnalate de către Client, dacă acestea sunt recunoscute de Bancă.
- 3.1.4. Să asigure confidențialitatea informației privind starea conturilor și operațiunilor înregistrate în ele.

3.2. Banca este în drept:

- 3.2.1. Să nu efectueze operațiuni în/din contul Clientului în cazul când documentele prezentate contravin actelor normative și interne ale Băncii, explicând motivele refuzului Clientului.
- 3.2.2. 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:
 - organul fiscal;
 - Centrul Național Anticorupție;
 - alte organe împuternicite în conformitate cu legislația în vigoare.
- 3.2.3. Să execute aplicarea sechestrului pe mijloacele bănești din conturi (în afară de mijloacele

bănești înregistrate în urma comercializării gajului, precum și sumele înregistrate în conturile provizorii) în baza încheierii, ordonanței, etc., emise de:

- executorii judecătorești și
 - de alte organe împuternicite de lege cu acest drept.
- 3.2.4. Să retragă prin dispoziții proprii interne din contul clientului sumele înregistrate eronat de către Bancă, care nu-i aparțin clientului și/sau sumele datorate în conformitate cu Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank” SA și Buletinul ratelor dobânzilor pentru conturile de depozit și economii ale persoanelor fizice. În legătură cu aceasta Clientul își exprimă consimțământul său expres și împuternicește Banca să treacă de sine stătător la scăderi, din conturile, deschise la Bancă, sumele înregistrate eronat și/sau datorate. În cazul sumelor înregistrate eronat în contul bancar, concomitent cu extrasul din Contul Banca va furniza Clientului și o notă contabilă pentru această tranzacție. Prezenta împuternicire este irevocabilă și rămâne în vigoare pe toată perioada existenței contului.
- 3.2.5. Să modifice numărul contului bancar, dacă aceasta rezultă din modificarea planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din Republica Moldova, informând titularul de cont în termen nu mai mic de 30 de zile până la efectuarea acesteia.
- 3.2.6. Să solicite de la Client documente suplimentare cu privire la operațiunile în/din contul Clientului. În cazul neprezentării documentelor solicitate, Banca va refuza în executarea operațiunii.
- 3.2.7. Să închidă Contul bancar în baza cererii Clientului, sau dacă contul nu este utilizat pe parcursul a doi ani (în cont nu sunt înregistrate rulaje pe debit și credit) sau în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova, precum și în cazul în care Clientul efectuează operațiuni, ce contravin prevederilor Legii nr. 190-XVI din 26.07.2007 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- 3.2.8. Să modifice Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank” SA și Buletinul ratelor dobânzilor pentru conturile de depozit și economii pentru persoane fizice, afișându-le pe panoul de informație din subdiviziuni și pe pagina web a Băncii cu 15 zile înainte de data operării modificării.
- 3.2.9. Tăcerea clientului se va considera ca și exprimare a voinței de a modifica tarifele de remunerație pentru serviciile prestate conform ordinii stabilite în Bancă.
- 3.2.10. Să modifice prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice și Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice, afișându-le pe panoul de informație din subdiviziuni și pe pagina web a băncii cu 30 de zile înainte de data intrării în vigoare a modificărilor.
- 3.2.11. Să modifice statutul contului drept inactiv în cazul în care la contul respectiv nu au fost efectuate operațiuni de către client pe parcursul perioadei de 180 de zile.

3.3. Clientul se obligă:

- 3.3.1. Să prezinte Băncii documentele necesare pentru deschiderea, modificarea și închiderea contului bancar conform actelor normative în vigoare, inclusiv și actelor interne ale Băncii.
- 3.3.2. Sa facă cunoștință cu Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank SA, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea cel puțin lunar la sediul Băncii sau prin intermediul paginii web a Băncii.
- 3.3.3. Sa ia cunoștință cu Tarifele și Comisioanele Băncii pentru serviciile bancare prestate persoanelor juridice și Buletinul ratelor dobânzilor pentru conturile de depozit și economii ale persoanelor fizice, aprobate de Bancă, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea cel puțin lunar la sediul Băncii sau prin intermediul paginii web a Băncii.
- 3.3.4. Să informeze în scris Banca ori de câte ori constată o neregularitate în extrasul de cont, dar nu mai târziu de zece zile calendaristice din data eliberării extrasului de cont.
- 3.3.5. Să comunice și să restituie Băncii sumele înscrise eronat în conturile sale și care nu-i aparțin - nu mai târziu de a doua zi bancară după primirea extrasului de cont. 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 legea.
- 3.3.6. Să achite Băncii remunerația pentru serviciile prestate de Bancă conform Tarifelor și

Comisioanelor pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în vigoare.

- 3.3.7. Să asigure pe contul său bancar mijloace bănești suficiente pentru efectuarea operațiunilor solicitate și achitarea remunerației pentru serviciile prestate de Bancă.
- 3.3.8. Să nu utilizeze serviciile Băncii și Banca pentru spălarea banilor, finanțarea terorismului și alte operațiuni ilegale și să despăgubească Banca pentru prejudiciul cauzat în rezultatul unor astfel de acțiuni.
- 3.3.9. Să prezinte documentele solicitate de Bancă cu privire la operațiunile efectuate în/din contul său Clientului.
- 3.3.10. Să prezinte Băncii anual Declarația Clientului.

3.4. Clientul este în drept:

- 3.4.1. Să gestioneze de sine stătător mijloacele bănești aflate în Contul bancar, în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții generale de prestare a serviciilor.
- 3.4.2. În termen de cel mult două zile bancare, la informarea în scris a Băncii despre constatarea erorilor sau a unor omisiuni la înregistrarea în cont, să obțină efectuarea respectivelor corectări și / sau completări.
- 3.4.3. Să primească la cerere extrase de cont.
- 3.4.4. Să fie informat prin intermediul paginii web a băncii și panoul de informație din subdiviziunile Băncii privind modificările ce au loc în Tarifele și Comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice ale Băncii, Buletinul ratelor dobânzii pentru conturile de depozit și economii ale persoanelor fizice, 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 BC ProCredit Bank SA.

3.5. Condiții de prelucrare a datelor cu caracter personal

- 3.5.1. Banca a informat Clientul despre faptul, că este înregistrată în calitate de operator de date cu caracter personal cu identificatorul 0000018, prin Decizia Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal nr.DD-1357118372527 din 02.01.2013, în condițiile Legii nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

3.6. Drepturile și obligațiile Părților în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal:

- 3.6.1. Clientul dispune de următoarele drepturi:
 - a) De a fi informat despre identitatea operatorului de date cu caracter personal, despre scopul prelucrării acestor date și destinatarii datelor cu caracter personal colectate;
 - b) De acces, intervenție și opoziție în raport cu datele cu caracter personal furnizate.
- 3.6.2. Banca dispune de următoarele drepturi:
 - a) De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului în scopul încheierii, modificării, executării și încetării prezentului Contract;
 - b) De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului, după încetarea prezentului contract, în scopul promovării serviciilor și produselor sale, precum și în scopuri de marketing;
 - c) De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului după încetarea prezentului Contract, în scopul desfășurării activității sale și cu condiția de a nu prejudicia Clientul.
- 3.6.3. Clientul se obligă:
 - a) Să nu facă abuz de drepturile sale aferente subiectului datelor cu caracter personal, precum și să nu le exercite cu rea-credință în scopul împiedicării executării prezentului Contract;
- 3.6.4. Banca se obligă:
 - a) Să transmită persoanelor terțe și autorităților abilitate prin legi speciale, datele cu caracter personal aferente Clientului, doar în condițiile legislației în vigoare;
 - b) Să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de Client.

c) Să distrugă sau să depersonalizeze datele cu caracter personal la epuizarea scopului menționat mai sus.

3.6.5. Până la retragerea consimțământului său, Clientul permite Băncii să prelucreze datele sale cu caracter personal pe o perioadă nelimitată.

3.7. Alte condiții

3.7.1. Economii plasate la contul de economii și la contul de depozit sunt garantate în conformitate cu Legea nr.575-XV din 26.12.2003 privind garantarea depozitelor persoanelor fizice în sistemul bancar.

3.7.2. Clientul garantează Băncii precum ca mijloacele bănești, depuse în conturile bancare au fost obținute în conformitate cu legislația națională în vigoare și nu constituie venituri din activitate ilicită.

3.7.3. Toate litigiile și divergențele, care pot apărea la executarea prezentului Contract, se vor soluționa pe cale amiabilă, iar în cazul în care Părțile nu vor ajunge la o soluție amiabilă a litigiului / divergenței acesta se va soluționa de către instanța de judecată competentă.

3.7.4. În cazul în care prezentele Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank SA, nu reflectă careva situații, Părțile se vor conduce de legislația civilă în vigoare.

3.7.5. Părțile de comun acord au convenit privind păstrarea confidențialității informațiilor și/sau documentelor de care au făcut cunoștință în timpul executării obligațiilor.

3.7.6. Banca este înregistrată în calitate de operator de date cu caracter personal cu identificatorul 0000018, prin Decizia Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal nr.DD-1357118372527 din 02.01.2013.

3.7.7. Părțile au convenit să se comporte cu bună credință și diligență la momentul nașterii, pe durata existenței, la momentul executării și stingerii obligațiilor asumate o dată cu folosirea serviciilor prestate de BC ProCredit Bank SA.

IV. CONTUL CURENT

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

4.2 Prin contul curent se pot efectua următoarele operațiuni:

- transferuri (locale și internaționale)
- alimentarea conturilor de economii;
- încasarea banilor (salariul, alte venituri, transferuri, etc.);
- depunerea numerarului în cont;
- retragerea numerarului din cont;
- achitarea comisioanelor aferente serviciilor conecte și a operațiunilor efectuate în cont;
- activarea unui ordin de plată programată;
- atașarea cardului;
- contractarea Serviciului de Deservire Bancară la Distanță;
- contractarea unui credit sau overdraft.

4.3 Alte condiții:

4.3.1 Banca nu achită Clientului dobândă pentru soldul mijloacelor bănești din contul curent.

- 4.3.2 Banca se angajează să execute, în limitele disponibilităților, operațiunile cu mijloacele bănești din cont privind transferul unor sume către alte persoane și/sau retragerile de numerar.
- 4.3.3 Banca este în drept:
- să execute perceperea în mod incontestabil mijloacele bănești din Contul curent al Clientului prin dispoziții incasso /dispoziții trezoreriale, întocmite de către organul împuternicit prin lege cu acest drept/ creditorul următor conform prevederilor actelor normative în vigoare și documentelor de executare silită;
 - să închidă contul curent al clientului, dacă se constată lipsă de operațiuni în/din cont pe parcursul a doi ani.
- 4.3.4 Clientul este în drept să revoce ordinele de plată până la executarea acestora.
- 4.3.5 Banca nu poartă răspundere pentru:
- rezultatele serviciilor prestate de către Bancă în conformitate cu dispozițiile Clientului;
 - prezentarea de către Client în orice formă a unor date eronate sau incomplete pentru efectuarea de către Bancă a unor operații în interesul Clientului.
- 4.3.6 Banca nu poartă răspundere pentru neexecutarea dispozițiilor Clientului, survenirea cărora nu ține de voința Băncii, care cuprind, dar fără a se limita la acestea:
- modificarea cursului oficial și/sau cursului de schimb valutar al valutelor străine stabilit de Bancă cu care operează Clientul prin intermediul Băncii și / sau al băncilor corespondente ale Băncii;
 - operațiunea solicitată este interzisă de legislația Republicii Moldova;
 - acțiunile și / sau inacțiunile terțelor persoane, inclusiv ale băncilor corespondente ale Băncii;
 - incapacitatea sau insolvabilitatea financiară a băncii corespondente sau băncii de tranzit, prin intermediul căreia se face plata, sau retragerea licenței bancare a acesteia;
 - în alte cazuri, când culpa Băncii lipsește.
- 4.3.7 Banca nu poartă răspundere pentru securitatea transmiterii informației prin telefon în procesul de furnizare a informației despre soldul contului curent și intrările în cont.
- 4.3.8 Banca poate despăgubi Clientul pentru prejudiciul cauzat în cazul:
- transferului întârziat din contul curent al sumelor bănești
 - perceperii incorecte a sumei din contul curent.
- 4.3.9 Despăgubirea va consta în plata unei dobânzi, în mărimea ratei de bază a Băncii Naționale a Moldovei la data cauzării prejudiciului, din suma netransferată sau percepută incorect.
- 4.3.10 Clientul va despăgubi Banca în cazul:
- neexecutării sau executării cu întârziere a obligației de a înștiința și restitui sumele înscrise incorect de către Bancă în conturile acestuia;
 - neachitării sau achitării cu întârziere a remunerării pentru serviciile prestate de Bancă.
- 4.3.11 Despăgubirea va consta în plata unei dobânzi, în mărimea ratei de bază a Băncii Naționale a Moldovei la data cauzării prejudiciului, din suma înscrisă incorect sau suma neachitării, sau achitării cu întârziere a remunerării pentru serviciile prestate de Bancă.
- 4.3.12 Părțile sunt scutite de răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor conform prezentului Contract 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 forța majoră va notifica cealaltă parte despre circumstanțele intervenite și impactul lor asupra executării obligațiilor și va întreprinde toate măsurile pentru minimizarea efectelor acestor circumstanțe.

V. CONT DE ECONOMII CU CARD

5.1 Prin contul de economii se pot efectua următoarele operațiuni:

- transferul mijloacelor bănești la contul curent al titularului contului de economii;
- încasarea mijloacelor bănești prin virament (transferuri locale și internaționale);
- depune numerar în cont;
- retrage numerar din cont;
- atașarea cardului.

5.2 Condițiile specifice contului de economii cu card:

- 5.2.1 Contul de economii are destinația de acumulare și economisire a mijloacelor bănești.
- 5.2.2 La contul de economii poate fi atașat card bancar sau poate fi utilizat fără card.
- 5.2.3 Mijloacele bănești depuse în cont pot fi retrase la prezentarea la ghișeul băncii sau prin transfer la contul curent al clientului, retrase prin intermediul cardului sau utilizate pentru achitarea cumpărăturilor la comercianții din țară și de peste hotare, dacă la acest cont a fost atașat un card.
- 5.2.4 Retragerea integrală a mijloacelor bănești din contul de economii nu duce la închiderea contului.
- 5.2.5 Contul de economii se constituie cu înregistrarea unei sume bănești minime la contul de economii, deschis de către Deponent la Bancă, cu depunerea unei sume inițiale în conformitate cu Tarifele și Comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice ale Băncii și Buletinul ratelor dobânzilor pentru conturile de depozit și economii ale persoanelor fizice ale Băncii.
- 5.2.6 Deponentul și/sau persoanele autorizate sunt în drept de a completa contul de economii al Deponentului în sume nelimitate și prin orice mijloace acceptate de Bancă.
- 5.2.7 Termenul contului de economii este nedeterminat.
- 5.2.8 Banca plătește Deponentului o dobândă în conformitate cu Buletinul Raterelor Dobânzilor pentru conturile de depozit și economii ale persoanelor juridice în vigoare.
- 5.2.9 Dobânda aferentă contului de economii este flotantă. Banca poate modifica rata dobânzii la contul de economii, cu plasarea Buletinului Raterelor Dobânzilor pentru conturile de depozit și economii ale persoanelor fizice pe panourile informative din sediile Băncii și pe pagina web a Băncii, cu 15 zile înainte de intrare în vigoare a modificărilor.
- 5.2.10 Dobânda aferentă contului de economii este calculată zilnic la soldul zilnic efectiv al contului, începând cu ziua depunerii mijloacelor bănești în cont, până în ziua precedentă zilei restituirii sumei depuse. Pentru ziua închiderii contului Banca nu calculează dobânda.
- 5.2.11 Dobânda se calculează după formula procentelor simple, reieșind din baza: 1 an – 365/366 zile și se achită lunar, în prima zi bancară a lunii de gestiune următoare, prin transferul mijloacelor bănești la contul de economii (capitalizare).
- 5.2.12 În cazul rezilierii Contractului de cont de economii dobânda se va achita în ziua rezilierii Contractului.
- 5.2.13 Banca se angajează să calculeze și să plătească Deponentului dobânda conform Buletinului Raterelor Dobânzii pentru conturile de depozit și economii ale persoanelor fizice.
- 5.2.14 Deponentul poate efectua retrageri din contul de economii, în conformitate cu prevederile Tarifelor și Comisioanelor Băncii, în vigoare la momentul efectuării operațiunii.
- 5.2.15 La cererea scrisă a Deponentului, Banca va emite un card bancar VISA Electron atașat la contul de economii. Deponentul poate utiliza cardul pentru retragerea numerarului la ghișeele Băncii, la POS terminale altor bănci, la bancomate, cât și pentru achitarea bunurilor și serviciilor la comercianți în țară și peste hotare, în limitele disponibilului existent pe contul de economii.
- 5.2.16 Emiterea cardului precum și toate operațiunile cu cardurile VISA Electron și în numerar se vor efectua în conformitate cu Tarifele și Comisioanele Băncii pentru serviciile bancare prestate persoanelor juridice și Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A., pentru persoane fizice, în vigoare la momentul efectuării operațiunii.

VI. CONT DE ECONOMII ProKid

- 6.1 Contul de economii ProKid este un cont de economii, destinat copiilor până la împlinirea vârstei de 18 ani, al cărui scop este acumularea continuă de fonduri și obținerea unei dobânzi pentru mijloacele bănești păstrate în Bancă. Acest cont are aceleași caracteristici ca un cont de economii, cu careva condiții specifice.

6.2 Condițiile specifice contului de economii ProKid:

- 6.2.1 Acest cont este deschis pe numele copilului.
- 6.2.2 Dacă copilul este cu vârsta până la 14 ani, contul de economii ProKid poate fi deschis doar de părintele, tutorele, persoana ce deține curatela copilului, care este persoana autorizată la cont.
- 6.2.3 Dacă copilul a împlinit vârsta de 14 ani, dar nu deține buletin de identitate, contul poate fi deschis doar de către părintele, tutorele, persoana ce deține curatela copilului, care este persoana autorizată la cont.
- 6.2.4 În aceste cazuri retragerea mijloacelor bănești din contul de economii ProKid poate fi efectuată de persoana autorizată - părintele, tutorele, persoana ce deține curatela copilului.
- 6.2.5 Dacă copilul a împlinit vârsta de 14 ani și deține buletinul de identitate, el poate deschide de sine stătător contul de economii ProKid. Părintele nu este împuternicit să retragă numerar din acest cont, operațiunile de retragere pot fi efectuate doar de titularul contului.
- 6.2.6 Termenul contului de economii ProKid este din momentul deschiderii și până la atingerea de către titularul de cont a vârstei de 18 ani. La atingerea majoratului, titularul de cont de economii ProKid se prezintă la bancă pentru a închide contul de economii ProKid și pentru a dispune de mijloacele bănești acumulate.
- 6.2.7 Depunerile în cont pot fi efectuate de către titularii contului, persoanele autorizate, persoanele împuternicite.
- 6.2.8 Retragerea mijloacelor bănești din contul de economii ProKid se efectuează în limita mijloacelor bănești disponibile, în conformitate cu Tarifele și Comisiunile pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice aprobate de Bancă. Retragerea integrală a mijloacelor bănești din contul de economii ProKid nu duce la închiderea contului .
- 6.2.9 La contul de economii ProKid nu poate fi atașat un card bancar.

VII. CONT DE DEPOZIT

- 7.1 Contul de depozit este deschis de persoane fizice pentru un anumit termen, în care titularii nu pot face operațiuni de depuneri sau retrageri, beneficiind de o dobândă pentru plasarea mijloacelor bănești în Bancă.

7.2 Condițiile specifice contului de depozit ProClassic:

- 7.2.1 Pentru a deschide un cont de depozit nu este necesar deschiderea unui cont curent. În acest caz mijloacele bănești se plasează direct la contul de depozit.
- 7.2.2 Suma minimă necesară pentru deschiderea contului de depozit, condițiile de acceptare, termenul, cât și dobânda aferentă este indicată în Buletinul Ratelor Dobânzii.
- 7.2.3 Pe durata depozitului, Deponentul nu este în drept să opereze vărsăminte suplimentare în contul de depozit.
- 7.2.4 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 închiderea contului de depozit.
- 7.2.5 Rata dobânzii, aferentă mijloacelor bănești depuse în contul de depozit este anuală, se stabilește la momentul încheierii contractului de depozit și este fixă.
- 7.2.6 Dobânda se calculează lunar în valuta Depozitului și se eliberează la ghișeul băncii la cererea Deponentului.
- 7.2.7 Dobânda se calculează începând cu ziua constituirii depozitului și înregistrării mijloacelor bănești în contul de depozit până la data maturității. Pentru ziua maturității depozitului dobânda nu se calculează.
- 7.2.8 Dobânda se calculează după formula procentelor simple, reieșind din baza: 1 an – 365/366 zile.

- 7.2.9 În cazul în care Deponentul retrace suma depozitului înainte de scadența depozitului, Banca nu va achita Deponentului dobândă. În cazul în care dobânda a fost achitată lunar, Deponentul va restitui Băncii dobânda achitată din contul depozitului, la momentul retragerii acestuia.
- 7.2.10 Banca se obligă să calculeze la soldul contului de depozit al Deponentului dobânda cu rata în mărimea stabilită în Buletinul Ratelor Dobânzii la data deschiderii depozitului.
- 7.2.11 La expirarea termenului, depozitul se reperfectează automat pentru același termen, la rata stabilită în Buletinul Ratelor Dobânzii la data reperfectării depozitului.

VIII. CARDURI BANCARE

REGULI DE UTILIZARE A CARDURILOR, EMISE DE B.C. “PROCREDIT BANK” S.A.

Aceste reguli sunt destinate reglementării activității B.C. “ProCredit Bank” S.A. și a clienților Băncii în cadrul sistemului de plăți cu carduri bancare și sunt elaborate în conformitate cu Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.157 din 1 august 2013 privind aprobarea Regulamentului cu privire la cardurile de plată. Ele devin operante din momentul primirii lor și a cardului de către Deținătorul cardului bancar și sunt valabile pe întreaga perioadă de menținere a cardului.

8.1 Descrierea tipurilor de carduri emise de Bancă.

- 8.1.1 Cardurile VISA sunt carduri internaționale cu tehnologia cip integrat și nivel înalt de securitate. Cardurile VISA Electron, VISA Business Electron și VISA Classic sunt și rămân a fi proprietatea B.C. “ProCredit Bank” S.A. pentru totdeauna și trebuie reîntoarse Băncii la cererea imediată a acesteia și la expirarea lor. Cardul bancar nu este transmisibil.
- 8.1.2 **Cardul VISA Electron** este destinat persoanelor fizice începând cu vârsta de 14 ani, care dețin buletin de identitate valabil, titulari de cont. De asemenea, clientul poate comanda card adițional pentru persoana autorizată. Cardul VISA Electron permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului în contul titularului, în cadrul tranzacțiilor la ATM, terminale POS ale băncilor, comercianților și la achitarea produselor și serviciilor prin Internet (dacă tipul de card permite efectuarea operațiunilor prin Internet) în cazul în care respectivul comerciant accepta executarea plăților prin intermediul cardurilor VISA.
- 8.1.3 **Cardul VISA Electron de economii** este destinat titularilor de cont de economii cu card. Acest card este atașat contului de economii și permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului din cont în cadrul tranzacțiilor la ATM, terminale POS ale băncilor și comercianților care accepta cardurile VISA. Prin intermediul acestui card **NU** este posibil de efectuat operațiuni prin internet. Cardul este valabil 3 ani.
- 8.1.4 **Cardul VISA Electron pentru proiect salarial** este emis pentru angajații organizației care utilizează Proiectul Salarial, transferând salariul angajaților din contul organizației în conturile angajaților organizației, deschise la Bancă. Acest tip de card permite folosirea overdraftului. Fiecare persoană care primește salariul pe card bancar are posibilitatea de a deschide un overdraft în mărimea indicată în lista de prețuri. Overdraftul permite acoperirea rapidă a cheltuielilor neprevăzute în caz de mijloace insuficiente pe contul personal. Cardul este valabil 2 ani.
- 8.1.5 **Cardul VISA Classic** este destinat persoanelor fizice titulari de conturi și poate fi un card de credit sau de debit. VISA Classic Credit are aprobată o limită de consum, care este flexibilă și actualizată automat, adică limita se reduce pe măsura utilizării, însă odată cu depozitarea banilor, limita de credit crește, iar suma limitei aprobate poate fi utilizată din nou. Cardul VISA Classic Debit permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului din contul titularului în cadrul tranzacțiilor la ATM, terminale POS și la achitarea produselor și serviciilor prin Internet în cazul în care respectivul comerciant accepta executarea plăților prin intermediul cardurilor VISA. Cardul este valabil 2 ani.

8.2 Validitatea și reemiterea cardului.

- 8.2.1 Cardul bancar este valabil pentru o perioadă de 2 sau 3 ani începând cu luna înregistrării cererii în sistemul informațional al Băncii, conform Tarifelor și limitelor cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. și la expirarea acestei perioade cardul va fi reemis pentru alți 2 sau 3 ani respectiv la cererea deținătorului.
- 8.2.2 Este preferabil ca cererea pentru reemiterea cardului să fie înaintată de către deținător cu cel puțin două săptămâni înainte de expirarea termenului de valabilitate a cardului pentru a avea posibilitatea de utilizare permanentă a cardului. Deținătorul va primi cardul nou și codul PIN de la personalul autorizat al Băncii în subdiviziunea în care a solicitat primirea cardului.

8.3 Tipurile de operațiuni ce pot fi efectuate prin intermediul cardurilor, inclusiv restricțiile aplicabile.

- 8.3.1 Deținătorul poate utiliza cardul pentru a retrage numerar, achita servicii și procura bunuri în Moldova și peste hotare, oriunde este afișat Logo-ul VISA, inclusiv pentru achitarea bunurilor și serviciilor prin internet în cazul în care categoria de card oferă posibilitatea de a efectua astfel de tranzacții și comerciantul respectiv acceptă cardurile VISA.
- 8.3.2 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.

8.4 Modalitățile de utilizare a cardurilor.

- 8.4.1 În dependență de tipul cardului deținătorii vor avea posibilitatea de a-l utiliza prin următoarele modalități: la ATM – uri și POS terminale ale Băncii, ale altor bănci din Republica Moldova și de peste hotare, la POS – terminalele comercianților din țară și de peste hotare, pe paginile de internet în cazul în care categoria de card oferă astfel de posibilități și comerciantul/prestatorul de servicii acceptă achitarea prin intermediul cardurilor VISA.

8.5 Modalitatea de obținere a informației privind disponibilul de mijloace bănești în contul de care este atașat cardul.

- 8.5.1 Deținătorul de card va putea vizualiza soldul contului la orice ATM al BC „ProCredit Bank” S.A. și al altor bănci unde este posibilă utilizarea tipurilor de card VISA, adresându-se la orice subdiviziune a Băncii sau apelând la linia fierbinte.

8.6 Drepturile, obligațiile și responsabilitățile deținătorului de card referitoare la utilizarea cardului, inclusiv în cazul furtului sau pierderii cardului sau în alte cazuri de producere a situațiilor de urgență (înregistrarea în contul de card a unor operațiuni neautorizate, orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării contului de card).

8.6.1 Drepturile Deținătorului de Card:

- Deținătorul de card are dreptul să primească extrasul de cont, care reflectă toate operațiunile efectuate pe parcursul lunii precedente;
- În caz de dispute, să primească de la Bancă temeiul debitării mijloacelor bănești din cont;
- Deținătorul de card are dreptul să ceară emiterea unuia sau mai multor carduri adiționale, dacă pe contul său, la care este atașat cardul, sunt autorizate una sau mai multe persoane. Pentru fiecare persoană autorizată poate fi deschis câte un singur card de același tip.

8.6.2 Obligațiile Deținătorului de card:

- Să indice datele corecte în cerere și să comunice Băncii despre orice schimbare survenită;
- Să utilizeze cardul în limitele soldului contului;
- Deținătorul cardului este obligat să informeze Banca despre oricare schimbări ale datelor declarate în timpul aplicării pentru card, adresându-se la subdiviziunea BC “ProCredit Bank” S.A., unde a primit cardul.

- d) Să anunțe fără întârziere Serviciul Suport Clienți al BC „ProCredit Bank” S.A. despre pierderea/furtul cardului sau despre altă situație de urgență la tel. (+373) 022-27-07-07;
- e) Din moment ce Banca publică noile modificări în Regulile de utilizare a cardurilor și Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A., Deținătorul este obligat să anunțe Banca emitentă asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor. În caz contrar, Banca va admite că Deținătorul de card a acceptat prevederile modificate.
- f) Să asigure siguranța cardului și a codului PIN și să nu le transmită persoanelor terțe;
- g) Deținătorul de card va păstra toate cecurile și bonurile de la tranzacțiile efectuate cu cardul ca dovadă a tranzacției efectuate, cel puțin până când tranzacția este verificată pe extrasul de contul al deținătorului de card, la care este atașat cardul;
- h) În anumite condiții (inclusiv, dar nelimitându-se la utilizarea cardului sub limitele autorizate în tranzacții offline, fără autorizație corespunzătoare) suma tranzacțiilor poate depăși disponibilul din cont (overdraft neautorizat). Astfel, overdraftul neautorizat trebuie rambursat imediat Băncii de către Deținător. Banca va reține comision de penalizare conform listei de prețuri a Băncii. Dacă overdraftul neautorizat nu este închis de către client în termen de 30 de zile din data tranzacției, Cardul va fi blocat de către Bancă și se va aplica penalitate. Deținătorul de card acceptă ca toate aceste penalități să fie debitate din contul său;
- i) În cazul în care cardul a fost anulat, să-l întoarcă imediat Băncii;
- j) Să utilizeze codul de autentificare (CVV2) pentru a se autentifica în calitate de deținător al cardului la fiecare tranzacție efectuată prin intermediul comercianților electronici în cazul în care nu s-a convenit la modificarea condiției sus-menționate;
- k) Să nu încredințeze persoanelor terțe copii ale cardului;
- l) În orice caz, restituirea cardului și refuzul de utilizare nu va afecta obligațiile în curs ale deținătorului de Card.

8.6.3 Responsabilitățile Deținătorului:

- a) Deținătorul cardului poartă răspundere pentru toate operațiile efectuate de către persoanele autorizate prin intermediul cardului adițional;
- b) Deținătorul cardului poartă răspundere pentru toate prejudiciile materiale cauzate Băncii în rezultatul încălcării prezentelor Regulii;
- c) Deținătorul de card poartă răspundere legală deplină pentru posibilele utilizări necorespunzătoare ale cardului său;
- d) Deținătorul de Card este responsabil de toate operațiunile executate prin utilizarea cardului, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, Contractul privind eliberarea și deservirea Cardului Bancar semnat cu Banca și Regulile de utilizare a cardului.

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

- a) Păstrarea cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia;
- b) Semnarea cardului pe verso, în locul indicat, imediat la primirea acestuia;
- c) Memorarea și păstrarea în secret a PIN –ului;
- d) Utilizarea PIN–ului astfel încât acesta să nu poată fi văzut/identificat de către alte persoane;
- e) Utilizarea și păstrarea codului de autentificare (CVV2) astfel încât să nu poată fi utilizat de persoane terțe;
- f) Preluarea cardului și a chitanței după fiecare tranzacție efectuată la un dispozitiv special;
- g) Solicitarea efectuării operațiunilor la comerciant /ghișeul băncii numai în prezența sa;
- h) Solicitarea chitanței aferente tranzacției și verificarea cu atenție a informației evidențiate pe aceasta (data, numărul cardului, numele / prenumele, suma tranzacției);
- i) Evitarea divulgării informației confidențiale prin telefon și alte modalități de comunicație;
- j) Verificarea urgentă a soldului contului în cazul eșuării tranzacției;
- k) Păstrarea tuturor chitanțelor și verificarea acestora cu tranzacțiile reflectate în extrasul de cont;
- l) Alte măsuri racordate la trendul fraude.

8.7 Drepturile, obligațiile și responsabilitățile băncii emitente referitoare la deservirea cardului, inclusiv în cazul în care banca este anunțată despre furtul sau pierderea cardului sau despre producerea altor situații de urgență (înregistrarea în contul atașat cardului a unor operațiuni neautorizate, orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării contului de card).

8.7.1 Drepturile Băncii:

- a) Să introducă modificări și/sau completări în prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor și/sau tarife, anunțând prin intermediul paginii web a Băncii și a panoului informativ din subdiviziunile băncii despre aceste modificări cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor corespunzătoare;
- b) Să anuleze sau să suspende temporar funcționarea cardului;
- c) Să refuze Deținătorului emiterea sau reemiterea cardului fără nici o explicație;
- d) Să nu restituie taxa anuală de menținere, în caz de închidere anticipată a cardului;
- e) Banca are dreptul să limiteze retragerile de numerar de pe contul cardului și de la terminalele ATM.

8.7.2 Obligațiile Băncii:

- a) Să asigure confidențialitatea informațiilor despre Deținător;
- b) La solicitarea Deținătorului de Card, să elibereze extrasul de cont;
- c) Să examineze și să răspundă la toate reclamațiile Deținătorului de Card prezentate prin orice canal de comunicare: în scris, oral în subdiviziune, la numărul de telefon 022-803-000, 0800 000 10, prin intermediul paginii web a Băncii ș.a.;
- d) Să blocheze contul în conformitate cu cererea Deținătorului de Card în caz de furt sau pierdere a Cardului;
- e) În conformitate cu cererea Deținătorului, să pună cardul la dispoziția Deținătorului de card în limitele perioadei de timp menționate în cerere.

8.7.3 Responsabilitățile Băncii:

- a) Banca poartă răspundere pentru divulgarea secretului bancar privind operațiunile cu carduri, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare;
- b) Banca nu poartă răspundere pentru incomoditățile sau prejudiciile care pot fi cauzate Deținătorului în legătură cu nefuncționarea ATM-urilor sau terminalelor POS ale Băncii, condiționată de defecțiunile tehnice sau lucrările profilactice executate;
- c) Banca este responsabilă pentru păstrarea mijloacelor bănești din contul Deținătorului de card.

8.7.4 Condițiile de păstrare și utilizare a cardului, a numărului personal de identificare a Deținătorului de card și/sau altor coduri care permit identificarea deținătorului.

- a) Deținătorul de card se obligă să țină în secret codul PIN și să-l păstreze separat de card în locuri de siguranță.
- b) Nu se admite scrierea codului PIN pe card.

8.8 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.

8.8.1 Deținătorul trebuie să revizuiască extrasul din contul de card cel puțin o dată la 30 de zile, iar în caz de discordanță cu unele articole din extrasul de cont să anunțe imediat Banca prin completarea unei cereri în scris la orice subdiviziune a Băncii.

8.8.2 Banca va examina tranzacția contestată, acumulând informații justificative și va lua o decizie pe care o va aduce la cunoștința clientului.

8.9 Perioada de timp în care o operațiune efectuată prin intermediul cardului poate fi contestată.

8.9.1 Clientul are dreptul de a contesta în formă scrisă o tranzacție reflectată în extrasul din cont pentru luna precedentă, până la sfârșitul lunii curente.

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

8.10.1 În cazul pierderii/furtului cardului sau în orice situație de urgență, deținătorul de card trebuie să anunțe imediat Serviciul Suport Clienți din cadrul BC “ProCredit Bank” S.A. la numărul de tel. (+373) 022-27-07-07 (linie fierbinte 24 ore, zilnic), sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii.

8.11 Modalitatea prin care Banca va înștiința titularul contului de card despre modificarea condițiilor de utilizare a cardurilor.

8.11.1 Despre modificarea Regulilor de utilizare a cardurilor, Tarifelor și limitelor cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A., deținătorii de carduri vor fi anunțați prin plasarea informației pe panoul de informații din subdiviziunile Băncii și pe pagina web a Băncii.

8.12 Periodicitatea și modalitatea de eliberare a extraselor din contul, la care este atașat cardul.

8.12.1 Deținătorul de card, trebuie să revizuiască în mod obligatoriu extrasul de cont cel puțin o dată la 30 de zile, însă, acesta poate fi eliberat ori de câte ori dorește Deținătorul de card.

8.12.2 Pentru a primi extrasul de cont Deținătorul trebuie să se adreseze la oricare dintre subdiviziunile Băncii.

8.13 Modificarea Regulilor privind operațiunile cu carduri.

8.13.1 Banca își rezervă dreptul de a modifica oricând Regulile privind operațiunile cu carduri și Tarifele și limitelor cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. privind emiterea și utilizarea cardurilor de sine stătător, notificând titularul contului de card în ordinea prevăzută în punctul 8.11 al prezentelor Reguli. Notificarea va fi făcută de către Bancă cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de intrarea în vigoare a modificărilor corespunzătoare.

8.13.2 Titularul contului de card are dreptul să accepte sau să nu accepte noile condiții propuse de către Banca emitentă la modificarea Regulilor de utilizare a cardurilor și Regulilor cu privire la operațiunile cu carduri și Tarifelor și limitelor cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A.

8.13.3 Dacă titularul contului de card nu anunță Banca asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor, atunci neanunțarea opțiunii în termenul specificat se consideră acceptare tacită a noilor condiții.

8.14 Contestarea tranzacțiilor.

8.14.1 Disputele ce țin de orice tranzacție nu-l scutesc pe Deținătorul de card de responsabilitatea de a achita toate obligațiile financiare prevăzute pentru astfel de tranzacții. În cazul oricăror nemulțumiri privind calitatea și cantitatea bunurilor procurate cu cardul de la comercianți, Deținătorul de card trebuie să soluționeze această dispută cu comerciantul. Banca nu este responsabilă de calitatea și cantitatea bunurilor sau serviciilor achitate cu cardul, iar astfel de dispute cu comerciantul nu-l scutește pe Deținătorul de card de obligația de a achita sumele tranzacțiilor și tarifele.

8.14.2 Banca va primi, va înregistra și va examina reclamațiile privind utilizarea cardurilor în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și cu normele sistemului de plăți cu carduri bancare. Banca se obligă să aducă la cunoștința reclamantului decizia luată, la cererea reclamantului decizia se va elibera în scris.

8.15 Identificarea prin PIN/CVV2.

8.15.1 Utilizând cardul la un ATM sau terminal POS al Băncii, Deținătorul de card trebuie întotdeauna să se identifice prin introducerea codului PIN. De asemenea, este necesar de a introduce codul PIN la achitarea cu cardul. Achitarea cu carduri VISA Electron nu se va

procesa fără PIN. Identificarea PIN nu este obligatorie la achitarea cu cardul VISA Classic, în acest caz, Deținătorul de card poate semna bonul în schimbul introducerii PIN-ului.

8.15.2 La achitarea bunurilor și serviciilor cu cardul VISA Electron sau VISA Classic pe paginile de internet ale comercianților, ce accepta carduri de plată de tip VISA, utilizatorul cardului se va identifica prin introducerea codului CVV2 pentru a se autentifica în calitate de deținător de card.

8.15.3 În cazul utilizării cardului cu posibilități de efectuare a tranzacțiilor prin internet Deținătorul de card are dreptul de a refuza temporar sau permanent utilizarea codului de autentificare (CVV2) prin completarea în acest sens a formularului tipizat la orice subdiviziune a B.C. „ProCredit Bank” S.A.

8.16 Identificarea prin semnătură.

8.16.1 Utilizând cardul VISA Classic la terminalul POS al comerciantului, Deținătorul de card poate să se identifice introducând codul PIN sau semnând cecul dacă această procedură este permisă de comerciant. Semnătura de pe bon trebuie să fie identică cu cea de pe partea verso a cardului.

8.17 Soldul disponibil.

8.17.1 Cardul este atașat în regim real la contul curent sau de economii al clientului, tranzacțiile fiind efectuate în limita soldului disponibil în cont. Cardurile de debit trebuie utilizate doar în cazul în care pe contul dat se înregistrează un bilanț suficient. Cardurile de credit trebuie utilizate în limitele bilanțului suficient de credit, disponibil pe acest cont.

8.18 Procesarea tranzacției.

8.18.1 Toate tranzacțiile cu carduri vor fi reflectate de Bancă în contul de card al Deținătorului în doua etape: în momentul realizării tranzacției suma se blochează automat în contul clientului, ea urmând a fi executată la etapa a doua – în momentul confirmării tranzacției de către Banca acceptantă prin sistemul de decontare VISA.

8.19 Tarifele cardului.

8.19.1 **Tarife:** Deținătorul se obligă să achite toate tarifele, cheltuielile și comisioanele, reieșind din durata utilizării cardului și autorizează Banca de a debita contul său curent sau de economii prin suma oricărei tranzacții, plăți sau tarife, aplicate conform utilizării cardului în Moldova și în străinătate.

8.19.2 **Tarife generale:** Emiterea, reemiterea, utilizarea și blocarea cardului poate fi subiect de plată, după cum este stipulat în Tarifele și limitele cardurilor bancare emise de Bancă.

8.19.3 **Taxa de emitere:** În cazul în care taxele de emitere și reemitere a cardurilor sunt stipulate în Tarifele și limitele cardurilor bancare emise de Bancă, atunci acestea vor fi achitate de Deținător la aplicarea pentru eliberarea cardului.

8.19.4 **Taxa de utilizare:** Taxa pentru menținerea anuală a cardului va fi achitată în ziua aplicării pentru card. Taxa pentru menținerea cardului pe durata anului următor va fi achitată la aceeași dată a următorului an, după prima achitare.

8.20 Cardurile pierdute și furate.

8.20.1 **Raportarea furtului de carduri la Bancă:** În cazul pierderii sau a furtului cardului, deținătorul de card poartă răspundere pentru orice pierderi apărute înaintea informării Serviciului Suport Clienți al BC „ProCredit Bank” S.A la numărul de tel. (+373) 022-27-07-07 (linie fierbinte 24 ore, zilnic), sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii.

8.20.2 **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.

8.20.3 **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.

8.20.4 **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.

8.21 **Limitele închiderea /blocarea cardului.**

- 8.21.1 **Blocarea cardului de către Bancă:** Banca își rezervă dreptul de blocare a cardului 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.
- 8.21.2 **Blocarea cardului de către Deținător:** Deținătorul de card poate rezilia contractul în orice moment vizitând subdiviziunea Băncii, depunând o cerere în scris privind blocarea cardului și întoarce cardul la Bancă, pentru ca acesta ulterior să fie distrus.
- 8.21.3 Persoanele terțe nu pot bloca sau debloca cardul. Numai Deținătorul cardului poate bloca sau debloca cardul printr-un apel telefonic sau adresându-se la oricare dintre subdiviziunile Băncii, autentificându-se prin documente de identitate sau utilizând întrebarea și răspunsul secret.

IX. SISTEMUL DE DESERVIRE BANCARĂ LA DISTANȚĂ ProBanking

Sistemul de deservire bancară la distanță ProBanking (în continuare "SDBD ProBanking") este destinat persoanelor fizice pentru efectuarea tranzacțiilor bancare prin intermediul Internetului.

9.1 **Modul de utilizare a SDBD ProBanking**

- 9.1.1 Lista operațiunilor ce pot fi efectuate de Beneficiar, precum și condițiile de efectuare a acestora prin intermediul SDBD ProBanking este indicată în "Termeni și condiții", afișat pe pagina web <https://probanking.procreditbank.md>
- 9.1.2 Modul de utilizare a SDBD ProBanking este prezentat în "Manualul utilizatorului ProBanking" afișat pe pagina web <https://probanking.procreditbank.md>
- 9.1.3 Tarifele aplicate de Bancă pentru serviciile SDBD ProBanking prestate sunt afișate pe pagina web <https://probanking.procreditbank.md>
- 9.1.4 Cursul valutar aplicat de Bancă pentru schimb valutar efectuat prin SDBD ProBanking este afișat nemijlocit la efectuarea operațiunii de schimb valutar.
- 9.1.5 SDBD ProBanking poate fi utilizat de Beneficiar imediat după primirea token-ului și a celorlalte elemente de autentificare.
- 9.1.6 Beneficiarul este obligat să ia cunoștință cu "Manualul utilizatorului ProBanking", "Termeni și condiții" și „Lista de prețuri”, iar prin semnarea Cererii-Contract de conectare la SDBD ProBanking Beneficiarul declară, că este cunoscut cu prevederile acestora.
- 9.1.7 Beneficiarul este obligat să aplice date clare și corecte la utilizarea SDBD ProBanking, inclusiv să respecte procedura de autentificare a utilizatorului. Operațiunile care nu sunt finalizate prin autentificarea cu parola de utilizator și codul Token nu vor fi înregistrate și nu vor fi executate.
- 9.1.8 Corectitudinea instrucțiunilor autorizate date de Beneficiar Băncii prin SDBD ProBanking sunt în responsabilitatea Beneficiarului (inclusiv indicarea incorectă a conturilor, sumei, beneficiarilor etc.). Banca nu poartă răspundere pentru instrucțiunile autorizate eronate sau incorecte ale Beneficiarului.
- 9.1.9 Banca este obligată să execute tranzacțiile solicitate de Beneficiar în temeiul datelor înscrise prin SDBD ProBanking cu respectarea următoarelor condiții:
- tranzacțiile sunt efectuate în strictă conformitate cu prevederile "Termeni și Condiții" și cu respectarea actelor normative în vigoare;
 - mijloacele bănești înregistrate la contul Beneficiarului sunt suficiente pentru executarea tranzacției precum și pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate, conform Listei de prețuri;
 - suma instrucțiunii autorizate nu depășește limita, indicată în "Termeni și condiții".

- d) operațiunile pe contul bancar al Beneficiarului nu sunt suspendate ori mijloacele bănești nu sunt sechestrate în temeiul documentelor executorii emise de organele de stat abilitate.
 - e) Tranzacțiile electronice nu contravin legislației în vigoare.
- 9.1.10 Executarea operațiunilor de către Bancă va fi condiționată de prevederile din "Termeni și Condiții".
- 9.1.11 Banca nu va purta nici o răspundere pentru neexecutarea unei instrucțiuni autorizate într-o anumită zi lucrătoare, dacă:
- a) instrucțiunea autorizată respectivă este primită de către Bancă după termenului limită de timp pentru procesare a plăților din ziua lucrătoare respectivă;
 - b) nu au fost prezentate documentele;
 - c) suma instrucțiunii autorizate depășește limita, indicată în "Termeni și condiții" sau acestea nu sunt conforme cu legislația în vigoare și instrucțiunile interne ale Băncii.
- 9.1.12 Banca va furniza Beneficiarului, la cererea expresă a acestuia, informații referitoare la tranzacțiile efectuate prin intermediul SDBD ProBanking precum și informația privind disponibilul pe contul/conturile bancare ale Beneficiarului. Aceste informații trebuie prezentate în scris, pe suport de hârtie sau prin mijloace electronice și vor include următoarele:
- a) numărul de referință al tranzacției;
 - b) data și ora când a fost realizată tranzacția;
 - c) valoarea tranzacției (suma transferată);
 - d) valoarea comisioanelor aplicate pentru operațiunile efectuate;
 - e) soldul inițial și curent (pe o anumită perioadă) al contului bancar.

9.2 Costul serviciilor prestate

- 9.2.1 Pentru serviciile SDBD ProBanking, prestate de Bancă, Beneficiarul va achita comisioane în conformitate cu Lista de prețuri afișată pe pagina web <https://probanking.procreditbank.md>
- 9.2.2 Pentru administrarea SDBD ProBanking Beneficiarul va achita un comision în mărimea stabilită în Lista de prețuri. Comisionul pentru administrarea SDBD ProBanking pentru primul an/prima perioadă de utilizare va fi achitat de Beneficiar în ziua semnării Contractului. Comisionul pentru administrare pentru următorii ani/următoarele perioade va fi achitat de Beneficiar în prima zi calendaristică a următorului an/următoarei perioade (prin depunerea anticipată a mijloacelor bănești la contul curent).
- 9.2.3 Pentru fiecare instrucțiune autorizată efectuată prin intermediul SDBD ProBanking, Banca va percepe de la Beneficiar un comision în conformitate cu Lista de prețuri, valabilă în momentul ordonării instrucțiunii de către Beneficiar.
- 9.2.4 Banca este în drept să modifice în mod unilateral mărimea comisioanelor stabilite în Lista de prețuri în funcție de costurile specifice produsului bancar oferit precum și de evoluția acestuia pe piața bancară.
- 9.2.5 În cazul în care Banca va modifica mărimea comisioanelor aferente utilizării SDBD ProBanking, aceasta va înștiința Beneficiarul cu 15 zile înainte de operarea modificărilor în tarife, prin publicarea unui anunț pe pagina web a SDBD ProBanking și/sau a Băncii precum și prin afișarea tarifelor noi pe panoul informativ în sediile agențiilor/filialelor Băncii.
- 9.2.6 Comisioanele, taxele și plățile prevăzute de prezentul Contract pentru utilizarea SDBD ProBanking vor fi achitate de către Beneficiar din surse proprii prin suplinirea contului său curent cu mijloace bănești, iar Banca le va deconta în vederea achitării. În acest sens Beneficiarul își exprimă acordul său expres și împuternicește Banca privind decontarea sumelor înscrise în contul său curent deschis la Bancă, iar în cazul insuficienței mijloacelor bănești la contul curent indicat și din alte conturi curente ale Beneficiarului deschise la Bancă, inclusiv și în valută străină. Beneficiarul își dă acordul, în cazul decontării mijloacelor bănești din conturile în valută străină privind convertirea valutei în lei moldovenești la cursul comercial al Băncii la data convertirii, cu achitarea tuturor comisioanelor prevăzute în tarifele Băncii pentru astfel de operațiuni. Prezentul acord este valabil până la executarea integrală a obligațiilor asumate conform prezentului Contract.

9.2.7 În cazul insuficienței mijloacelor bănești în contul Beneficiarului necesare pentru achitarea comisioanelor pentru utilizarea SDBD ProBanking, Banca va suspenda executarea operațiunilor și/sau a SDBD ProBanking până la momentul achitării integrale a tuturor comisioanelor.

9.3 Securitatea accesării SDBD ProBanking

9.3.1 Pentru a preveni utilizarea neautorizată a SDBD ProBanking, Beneficiarul va păstra confidențialitatea elementelor de securitate, precum și a informațiilor și instrucțiunilor primite în acest sens de la Bancă și se va conforma întocmai prevederilor prezentelor Condiții generale și „Manualul utilizatorului ProBanking”.

9.3.2 La prima conectare la SDBD ProBanking și de fiecare dată când în baza cererii Beneficiarului Banca schimbă parola, Beneficiarul este obligat să modifice parola primită de la Bancă pentru utilizarea mai departe a SDBD ProBanking în condiții de securitate maximă.

9.3.3 Modul de schimbare a parolei primite de la Bancă este indicat în „Manualul utilizatorului ProBanking”.

9.3.4 Pentru siguranța contului Beneficiarului, SDBD ProBanking va solicita de fiecare dată când va fi accesat SDBD ProBanking, precum și pentru finalizarea oricărei tranzacții ordonate, introducerea parolei de utilizator și a codului numeric format din șase cifre, care apare pe ecranul Token-ului, la momentul respectiv.

9.3.5 Token-ul nu poate fi transmis de către Beneficiar unei terțe părți spre păstrare sau spre folosire. În cazul expirării valabilității dispozitivului Token sau deteriorării Token-ului, Beneficiarul trebuie să se prezinte la Bancă pentru obținerea unui nou dispozitiv și restituirea celui expirat sau deteriorat.

9.3.6 După ce Banca a primit o instrucțiune autorizată, aceasta nu va putea fi revocată, modificată sau anulată.

9.3.7 În SDBD ProBanking este stabilită limita de zi a instrucțiunilor autorizate, indicată în „Termeni și condiții”. Toate instrucțiunile autorizate care depășesc această limită – se refuză de către Bancă.

9.3.8 Beneficiarul este obligat să notifice neîntârziat Banca la numărul de telefon +373 22 27-07-50 sau 0800-000-10 în următoarele situații:

- a) pierderea, furtul și/ sau distrugerea parolei sau a Token-ului;
- b) înregistrarea unor tranzacții neinițiate de Beneficiar;
- c) orice eroare apărută în urma gestionării contului/conturilor de către Bancă;
- d) elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii parolei de către persoane neautorizate;
- e) disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică;
- f) parola sau codurile Token primite sunt incorecte.

9.3.9 Banca va fi exonerată de orice răspundere pentru tranzacțiile inițiate până la momentul notificării Băncii de către Beneficiar a pierderii controlului asupra SDBD ProBanking cum ar fi funcționarea defectuoasă, cunoașterea parolei sau altei informații sensibile de către persoanele terțe etc. Până la momentul anunțării exprese a Băncii de către Beneficiar asupra situațiilor menționate mai sus.

9.3.10 Beneficiarul este răspunzător pentru prejudiciile apărute ca urmare a utilizării neautorizate a SDBD ProBanking de către terți.

9.3.11 Începând din momentul anunțării exprese a Băncii asupra situațiilor menționate la p.9.3.8., Beneficiarul nu este răspunzător pentru pierderile apărute ca urmare producerii lor, cu excepția cazului în care Beneficiarul însuși acționează fraudulos.

9.3.12 În cazul notificării Băncii de către Beneficiar privind situațiile prevăzute la p.9.3.8., Banca va suspenda orice operațiune efectuată prin intermediul SDBD ProBanking sub numele de utilizator și Token al Beneficiarului.

9.4 Drepturile și obligațiile părților

9.4.1 **Banca este în drept:**

- a) să modifice în mod unilateral condițiile și tarifele serviciilor SDBD ProBanking prestate, cu preavizarea prealabilă a Beneficiarului cu 15 zile înainte de operarea modificărilor, prin publicarea unui anunț pe pagina web a SDBD ProBanking și/sau a Băncii, precum și prin afișarea unor comunicate pe panoul informativ din sediile subdiviziunilor Băncii;
- b) să solicite de la Beneficiar acte ce justifică efectuarea unor tranzacții în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare, condițiilor acestui Contract, precum și prevederilor din „Termeni și Condiții”;
- c) să refuze executarea tranzacției dacă aceasta contravine prevederilor legislației în vigoare, condițiilor acestui Contract, precum și prevederilor din „Termeni și Condiții”.

9.4.2 **Banca este obligată**

- a) să afișeze pe pagina web a SDBD ProBanking Lista de prețuri, Manualul utilizatorului, Termenii și Condițiile;
- b) să informeze Beneficiarul prin afișarea în prealabil pe pagina web a avizului despre orice sistări temporare a utilizării SDBD ProBanking ca rezultat al intervențiilor privind actualizarea, îmbunătățirea sau reparația SDBD ProBanking;
- c) să asigure securitatea operațiunilor efectuate prin intermediul SDBD ProBanking;
- d) să asigure confidențialitatea și integritatea datelor în cadrul procesului de utilizare SDBD ProBanking;
- e) să asigure executarea instrucțiunilor autorizate transmise de către Beneficiar, în conformitate cu actele normative în vigoare, cu prevederile prezentului Contract și cu „Termeni și Condiții”;
- f) să aducă la cunoștință Beneficiarului privind comportamentul optim, în caz de fraudă sau suspectare de fraudă asupra Serviciului prin plasarea pe pagina Web a SDBD ProBanking a informației respective.
- g) să refuze executarea tranzacției dacă este depășită limita de zi, indicată în „Termeni și Condiții”.

9.4.3 **Beneficiarul este în drept:**

- a) să efectueze orice operațiune permisă de actele normative în vigoare în limita posibilităților SDBD ProBanking, stabilite în Manualul utilizatorului și Termeni și Condiții;
- b) să primească de la Bancă, la cerere, informații referitoare la tranzacțiile efectuate prin intermediul SDBD ProBanking precum și disponibilul pe cont/conturi. Aceste informații vor include următoarele:
 - i. numărul de referință al tranzacției;
 - ii. data și ora când a fost realizată tranzacția;
 - iii. valoarea tranzacției (suma transferată);
 - iv. valoarea comisioanelor aplicate pentru operațiunile efectuate;
 - v. soldul inițial și curent (pe o anumită perioadă) al contului bancar.

9.4.4 **Beneficiarul este obligat:**

- a) să utilizeze SDBD ProBanking în strictă conformitate cu prevederile prezentelor Condiții generale de prestare a serviciilor persoanelor fizice, Manualul utilizatorului și Termeni și Condiții, precum și să verifice lunar actualitatea acestora de pe pagina web a Băncii;
- b) să asigure componentele hardware și software (inclusiv conexiune la Internet) necesare utilizării SDBD ProBanking, conform specificațiilor prevăzute în Manualul utilizatorului și să suporte costurile comunicațiilor cu Banca aferente SDBD ProBanking;
- c) să ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței instrumentelor de plată electronică, în sensul protejării acestora împotriva furtului, pierderii sau deteriorării (spre exemplu: nu va înregistra parola într-o formă ce poate fi ușor recunoscută, în particular, pe un obiect pe care îl păstrează împreună cu Token-ul);

- d) să manifeste o atitudine responsabilă privind asigurarea siguranței și securității SDBD ProBanking;
- e) să comunice Băncii în scris orice modificare a datelor cu privire la identitatea sa, iar Banca va efectua modificările în sistemul bancar. Banca nu își va asuma riscurile care pot apărea ca urmare a nerespectării de către Beneficiar a acestei obligații;
- f) să introducă date veridice și corecte în instrucțiunea autorizată;
- g) să prezinte documentele solicitate de Bancă în termenii stabilite în "Termeni și Condiții" în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare în scopul justificării operațiunilor ordonate;
- h) beneficiarul persoana fizica rezidenta să efectueze transferurile/plățile numai în afara activității antreprenoriale. Nu se admite efectuarea transferurilor/plăților care după natura lor urmează a fi efectuate de către persoanele juridice.

9.5 Declarații, garanții și responsabilitatea părților

- 9.5.1 Banca este responsabilă pentru executarea integrală și la timp a instrucțiunilor autorizate ale Beneficiarului, în cazul în care acestea corespund prevederilor prezentului Contract, Manualului utilizatorului ProBanking și Termeni și Condiții precum și actelor normative în vigoare.
- 9.5.2 Banca nu poartă răspunderea pentru acuratețea nici unei informații transmise Băncii de către Beneficiar prin SDBD ProBanking și nici pentru verificarea corectitudinii sau caracterului complet al unor astfel de informații.
- 9.5.3 Banca nu poartă răspunderea pentru nici o pierdere și pentru nici un prejudiciu suferit de Beneficiar, generate de cauzele specificate mai jos:
 - a) Beneficiarul nu are posibilitatea să acceseze în orice moment SDBD ProBanking ca urmare a întreruperii, defecțiunii ori întârzierilor intervenite în serviciile de comunicație sau în legătură cu SDBD ProBanking, atunci când acestea din urmă se datorează unui caz neprevăzut sau eveniment de forță majoră;
 - b) informațiile recepționate de către Beneficiar prin SDBD ProBanking sunt incorecte, incomplete sau întârziate, ca rezultat al unei situații prevăzute la paragraful anterior;
 - c) imposibilitatea utilizării SDBD ProBanking în perioadele de revizie tehnică, care vor fi anunțate în prealabil de către Bancă printr-un mesaj afișat la accesarea SDBD ProBanking.
- 9.5.4 Banca nu-și asumă responsabilitatea pentru operațiunile care nu pot fi înregistrate din cauza lipsei mijloacelor bănești pe contul bancar al Beneficiarului, erorilor de completare, informațiilor eronate sau contradictorii transmise de Beneficiar Băncii, ilegalității operațiunilor, întârzierii în transmiterea instrucțiunilor de către Beneficiar către Bancă, suspendării operațiunilor la cont sau sechestrării mijloacelor bănești înregistrate de către organele de stat abilitate cu acest drept.
- 9.5.5 Dacă din motive imputabile Beneficiarului, Banca va face cheltuieli sau va suferi pierderi care au legătură cu operațiunea pe care o execută în temeiul acestor Condiții generale la ordinul Beneficiarului, acestea vor fi suportate de către Beneficiar. În această situație, Banca este autorizată să recupereze suma respectivă direct din contul/conturile Beneficiarului în virtutea dreptului acordat prin prezentele Condiții Generale.
- 9.5.6 Beneficiarul poartă răspundere totală pentru confidențialitatea numelui de utilizator, parolei precum și a Token-ului în posesia căruia se află și care sunt necesare utilizării SDBD ProBanking.
- 9.5.7 Beneficiarul poartă răspundere deplină pentru operațiunile efectuate de terțe persoane prin intermediul SDBD ProBanking sub numele de utilizator al Beneficiarului ca rezultat al atitudinii neglijente a acestuia față elementele de autentificare și securitate (nume de utilizator, parolă și cod Token).
- 9.5.8 Beneficiarul este responsabil pentru neexecutarea de către Bancă a instrucțiunilor autorizate ale acestuia, în cazul în care acestea conțin informații eronate, incorecte sau executarea lor este interzisă de lege.
- 9.5.9 Beneficiarul declară că nu este implicat și nu va utiliza posibilitățile Serviciului în scopuri interzise de lege.

- 9.5.10 Beneficiarul declară că toate instrucțiunile autorizate primite de bancă din numele de utilizator al beneficiarului corespund integral cu instrucțiune autorizate înregistrate de beneficiar și nu pot fi repudiate sau contestate de beneficiar.
- 9.5.11 Părțile vor fi exonerate de răspundere cât și de executarea obligațiilor conform clauzelor prezentelor Condiții ca rezultat al survenirii forței majore. Partea care este pusă în imposibilitatea de a-și executa obligațiile conform clauzelor prezentelor Condiții generale ca rezultat la survenirii forței majore va notifica cealaltă parte despre aceasta și va demonstra forța majoră în conformitate cu legislația în vigoare.

9.6 Suspendarea accesului beneficiarului la SDBD ProBanking

- 9.6.1 Banca este obligată să suspende accesul Beneficiarului la SDBD ProBanking în cazul în care Beneficiarul informează Banca despre:
- a) pierderea, furtul și/ sau distrugerea parolei sau a Token-ului;
 - b) înregistrarea unor tranzacții neinițiate de Beneficiar;
 - c) orice eroare apărută în urma gestionării contului/conturilor de către Bancă;
 - d) elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii parolei de către persoane neautorizate;
 - e) disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică;
 - f) parola sau codurile Token primite sunt incorecte.
- 9.6.2 Banca este în drept să suspende accesul Beneficiarului la SDBD ProBanking în cazurile:
- a) a fost introdusă de 5 (cinci) ori consecutiv incorect parola sau codul Token-ului;
 - b) beneficiarul nu dispune de mijloace bănești suficiente pentru achitarea comisioanelor prevăzute de Lista de prețuri pentru serviciile SDBD ProBanking prestate de Bancă.
- 9.6.3 Deblocarea accesului la SDBD ProBanking suspendat ca rezultat al introducerii incorecte de 5 ori consecutiv a parolei sau codului Token se face la solicitarea Beneficiarului prin reprezentanțele Băncii sau prin Serviciul Suport Clienți, iar pentru ultimul caz – doar după suplinirea contului cu mijloace bănești suficiente pentru executarea operațiunilor și achitarea comisioanelor Băncii pentru serviciile SDBD ProBanking prestate. Deblocarea accesului la SDBD ProBanking suspendat conform prevederilor stipulate mai sus va fi efectuată de Bancă doar după înlăturarea situațiilor generate de pierderea, furtul și/ sau distrugerea parolei sau a Token-ului, excluderii elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii parolei de către persoane neautorizate; disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică.
- 9.6.4 Banca Va suspenda executarea unor anumite tipuri de instrucțiuni autorizate ale Beneficiarului prin intermediul SDBD ProBanking în cazul în care operațiunile la contul/conturile Beneficiarului sunt suspendate și/sau mijloacele bănești disponibile în cont au fost sechestrate de organele abilitate cu acest drept în virtutea legii. În astfel de caz Banca va interzice Beneficiarului sa efectueze alte operațiuni prin SDBD ProBanking, decât cele permise prin documentele de executare.
- 9.6.5 În cazurile de suspendare a operațiunilor la cont sau sechestrării mijloacelor bănești, efectuarea deplină a operațiunilor prin intermediul SDBD ProBanking va fi posibilă doar după primirea deciziei instanței de judecată sau înștiințarea organului care a emis documentul executoriu privind sistarea sau retragerea acestuia.