

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

**CUPRINS:**

1. Scopul
2. Termeni utilizați
3. Obligațiunile și drepturile părților
4. Acte de împuternicire
5. Protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea
6. Contul curent
7. Contul de economii
8. Contul de economii ProKid
9. Contul de depozit
10. Cardul bancar
11. Codul de depunere/retragere la Bancomat din zona de Autodeservire 24/7 a Băncii
12. Sistemul de deservire bancară la distanță ProBanking
13. Forța majoră

**1. SCOPUL**

Prezentele **Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoanele fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.** (în continuare – Bancă) au drept scop reglementarea relațiilor dintre Bancă și Client (în continuare – Părți) cu privire la deschiderea, gestionarea și închiderea conturilor bancare ale Clientului, precum și reglementarea condițiilor de prestare a serviciilor destinate persoanelor fizice. Acestea sunt parte componentă a contractelor semnate de Bancă și Client.

**2. TERMENI UTILIZAȚI**

**Autentificare** – procedură care permite Băncii să verifice utilizarea unui instrument de plată specific, inclusiv elementele de securitate personalizate ale acestuia.

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

**Card de debit** - instrument de plată electronică prin intermediul căruia deținătorul are acces oricând la suma disponibilă în contul său curent deschis la Bancă.

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

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

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

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

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

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



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

- Prin aplicarea semnăturii pe documentele pe suport de hârtie, prezentate spre executare la Bancă (Ordine de plată);
- Prin aplicarea codului PIN la operațiunile efectuate prin intermediul cardului de plăți;
- Prin indicarea datelor cardului la operațiunile efectuate pe internet prin intermediul cardului de debit;
- Prin indicarea login-ului, parolei, codului numeric, generat de Token sau a codului numeric de unică folosință TAN, primit prin SMS la telefonul mobil indicat de client;
- Alte modalități în dependență de specificul serviciului oferit de Bancă.

**Date cu caracter personal** – definiția de la **art. 3 din Legea nr.133 privind protecția datelor cu caracter personal din 08.07.2011.**

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

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

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

**Închiderea contului bancar** – presupune rezilierea contractului de deschidere cont și închiderea serviciilor atașate acestui cont, dacă astfel de servicii sunt.

**Închiderea contului la inițiativa Băncii** – presupune rezilierea contractului de deschidere cont și închiderea serviciilor conectate acestui cont, conform criteriilor definite de către Bancă.

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

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

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

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

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

**Prelucrarea datelor cu caracter personal** – definiția de la **art. 3 din Legea nr.133 privind protecția datelor cu caracter personal din 08.07.2011.**



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

**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.

**Token** – dispozitiv special de certificare, care generează la fiecare 60 (șaizeci) de secunde un cod numeric de unică folosință, necesară pentru autentificarea electronică a Clientului la conectare și la efectuarea operațiunilor prin intermediul serviciului ProBanking.

**TAN** (*transaction authentication number*) – un cod numeric de unică folosință primit prin SMS la telefonul mobil indicat de Client, necesară pentru autentificarea electronică a Clientului la efectuarea operațiunilor prin intermediul serviciului ProBanking.

**Tranzacții transfrontaliere** – sunt plățile efectuate cu carduri bancare în afara Republicii Moldova. Acestea se referă nu numai la operațiunile efectuate cu prezența fizică a cardului (retragere de numerar la ATM, plata achizițiilor în magazin prin intermediul terminalului de plată POS), dar de asemenea la achizițiile efectuate în Internet prin intermediul site-urilor străine.

### 3. OBLIGAȚIUNILE ȘI DREPTURILE PĂRȚILOR

#### 3.1 Banca se obligă:

- 3.1.1 Să asigure integritatea disponibilităților aflate în cont și să nu permită persoanelor terțe să dispună de mijloacele bănești ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare ori la dispoziția în scris a Clientului.
- 3.1.2 Să înregistreze în contul clientului sumele bănești depuse de acesta sau de un terț în numerar sau transferate din conturile Clientului sau al altor persoane în ziua primirii acestora, dacă operațiunea solicitată nu contravine legislației sau regulamentelor interne ale Băncii.
- 3.1.3 Să furnizeze clientului fără întârziere (nu mai târziu de ziua lucrătoare în care a fost înregistrată suma bănească în cont și de ziua în care clientul a contactat Banca), după înregistrarea în contul său a sumelor bănești, orice tip de informație despre operațiunea de plată executată, la solicitarea lui prin intermediul:
  - a) Serviciului ProBanking, prin accesarea lui de către client;
  - b) Cardului de debit, accesarea informației va fi efectuată prin bancomat;
  - c) 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;
  - d) Punctelor de deservire, ulterior apropierii clientului în cadrul oricărei filiale și identificării lui în baza actului de identitate valabil;
- 3.1.4 Să efectueze corectarea erorilor ce au fost semnalate de către Client, dacă acestea sunt recunoscute de Bancă.
- 3.1.5 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 Clientului motivele refuzului.



Versiunea 5.0

În vigoare din 18.05.2018

- 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) în baza încheierii, ordonanței, etc., emise de:
- executorii judecătorești,
  - 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 B.C. „ProCredit Bank” S.A. și Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. „ProCredit Bank” S.A.** În legătură cu aceasta Clientul își exprimă consimțământul său expres și împuternicește Banca să treacă de sine stătător la scăderi, din conturile, deschise la Bancă, sumele înregistrate eronat și/ sau datorate. Prezența împuternicire este irevocabilă și rămâne în vigoare pe toată perioada existenței contului.
- 3.2.5 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 60 de zile.
- 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 executarea operațiunii.
- 3.2.7 Să blocheze, la cererea clientului, contul/ conturile clientului, atât pe debit, cât și pe credit.
- 3.2.8 Să blocheze conturile clientului fără prenotificare în cazul în care Clientul efectuează operațiuni ce contravin prevederilor **Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.**
- 3.2.9 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.
- 3.2.10 Să modifice statutul contului curent și de economii drept inactiv în cazul în care la contul respectiv nu au fost efectuate operațiuni de către client pe parcursul perioadei de 180 de zile calendaristice.
- 3.2.11 Să închidă contul bancar și instrumentele de plată atașate, cu informarea clienților prin anunț plasat pe pagina-web a Băncii, dacă:
- pe cont nu a fost efectuată nici o tranzacție pe parcursul a ultimelor 180 de zile calendaristice, sau
  - soldul mediu al contului nu depășește **100 MDL/ 5 EUR/USD** pe parcursul a ultimelor 180 de zile calendaristice, sau
  - nu au fost achitate comisioanele Băncii timp de 2 (două) luni consecutiv.
- 3.2.12 Să închidă Contul bancar în baza cererii Clientului sau a persoanei împuternicita prin procură, ceea ce presupune rezilierea contractului la inițiativa clientului.
- 3.2.13 Să închidă în mod unilateral conturile clientului în cazul în care acestea au fost deschise eronat de către Bancă, cu informarea clientului despre acest fapt sau în cazul neprezentării de către client a documentelor aferente deschiderii conturilor.
- 3.2.14 Să închidă Contul bancar în cazul în care Clientul efectuează operațiuni ce contravin prevederilor **Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.** Banca va rezilia contractul unilateral și va închide cont(urile), iar mijloacele bănești disponibile în cont la data închiderii vor fi plasate la un cont intern, de unde vor fi eliberate la adresarea Clientului la Bancă. Banca va informa Clientul privind închiderea contului(rilor) prin scrisoare pe suport de hârtie cu 15 zile înainte de închiderea contului(urilor).
- 3.2.15 Să închidă Contul bancar în baza cererii de închidere a contului semnat de moștenitorul legal/ testamentar care se prezintă ultimul la Bancă, în cazul decesului Clientului.
- 3.2.16 În cazul decesului Clientului, să elibereze sumele aflate în cont numai persoanelor numite în Certificatul de Moștenitor. 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 în conformitate cu cota-parte menționată în Certificatul de Moștenitor.
- 3.2.17 Banca are dreptul să modifice în mod unilateral prezentele **Condiții Generale, Tarifele de prestare a serviciilor Bancare, Informație privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice** ori de câte ori va considera necesar. Modificările se aduc la cunoștință Clientului la unitățile Băncii, prin plasarea informației pe panourile informative și pe pagina-web a Băncii, modificările urmând să intre în vigoare începând cu data menționată în informarea respectivă. Prevederile pe aspecte nereglementate anterior pot intra în vigoare și imediat, dacă acestea nu ating drepturile Clientului.
- 3.2.18 Clientul are posibilitatea ca până la data intrării în vigoare a modificărilor menționate la pct. 3.2.17 de mai sus să informeze Banca despre obiecțiile sale. Tăcerea clientului reprezintă acceptarea tacită a noilor condiții.
- 3.2.19 Să blocheze un instrument de plată, cont sau sumă până la investigarea cazului și din motive obiective, legate de:
- a) securitate;
  - b) o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
  - c) un risc sporit al incapacității plătitorului de a executa obligația de plată, în cazul unui instrument de plată cu o linie de credit;
  - d) la cererea clientului;
  - e) în cazul în care Băncii i se aduce la cunoștință despre decesul Clientului, prin prezentarea de către orice persoană interesată a Certificatului de deces al Clientului;
  - f) documentul de identitate al Clientului este expirat și documentul nou nu a fost prezentat la Bancă;
  - g) a trecut mai mult de 12 luni din data când a fost semnată ultima dată Declarația persoană fizică de către Client;
  - h) Clientul utilizează serviciile Băncii pentru tranzacții, care după natura lor, trebuie să fie efectuate din numele și contul persoanelor juridice.
- 3.2.20 În cazul în care aceasta este posibil, înainte de blocare sau imediat după blocarea instrumentului de plată, Banca informează clientul (prin SMS, contact telefonic, e-mail) despre blocarea instrumentului de plată și despre motivele acestui blocaj, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte acte normative.
- 3.2.21 Să anuleze codul de depunere, fără acordul expres al clientului dar cu înștiințarea lui, în cazul în care utilizarea codului este asociată cu acte necoordonate cu Banca, dubioase sau ilicite, anularea fiind necesară pentru a preveni posibilele acte de fraudare sau spălare a banilor.
- 3.2.22 Să refuze continuarea colaborării cu Client în cazul în care Clientul utilizează serviciile Băncii pentru tranzacții unice, și/sau care după natura lor, trebuie să fie efectuate din numele și contul persoanelor juridice.

### **3.3 Clientul se obligă:**

- 3.3.1 Pentru a continua deservirea în Bancă, Clientul se obligă să aibă cel puțin un cont curent, cont de economii în aceeași monedă, cardul de debit Visa Classic și serviciul de deservire la distanță ProBanking, deschise în cadrul Băncii.
- 3.3.2 Să prezinte Băncii documentele necesare pentru deschiderea, modificarea și închiderea contului bancar conform actelor normative în vigoare, inclusiv și actelor interne ale Băncii.
- 3.3.3 Să ia cunoștință de **Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.**, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea cel puțin lunar la sediul Băncii sau prin intermediul paginii-web a Băncii.
- 3.3.4 Să ia cunoștință de **Tarifele și Comisioanele Băncii pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice și Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCreditBank S.A.**, aprobate de Bancă, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea cel puțin lunar la sediul Băncii sau prin intermediul paginii-web a Băncii.



Versiunea 5.0

În vigoare din 18.05.2018

- 3.3.5 Să informeze în scris Banca ori de câte ori constată o neregularitate în extrasul de cont, dar nu mai târziu de 13 luni din data efectuării operațiunii.
- 3.3.6 Să comunice și să restituie imediat Băncii sumele înscrise eronat în conturile sale și care nu-i aparțin. În legătură cu aceasta, Clientul împuternicește Banca, în mod irevocabil, să retragă prin dispoziții proprii interne din contul Clientului sumele înregistrate greșit, care nu-i aparțin. În cazul în care Clientul refuză să restituie sumele care nu i se cuvin, Banca poate pretinde încasarea dobânzii calculate în conformitate cu legea.
- 3.3.7 Să achite Băncii tarifele și comisioanele pentru serviciile prestate de Bancă conform **Tarifelor și Comisioanelor pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice** în vigoare.
- 3.3.8 Să asigure pe contul său bancar mijloace bănești suficiente pentru efectuarea operațiunilor solicitate și achitarea tarifelor și comisioanelor pentru serviciile prestate de Bancă.
- 3.3.9 Să nu utilizeze serviciile Băncii și Banca pentru spălarea banilor, finanțarea terorismului și alte operațiuni ilegale și să despăgubească Banca pentru prejudiciul cauzat în rezultatul unor astfel de acțiuni.
- 3.3.10 Să prezinte documentele solicitate de Bancă cu privire la operațiunile efectuate în/ din contul său.
- 3.3.11 Să informeze Banca în cel mai restrâns timp despre modificările în datele și actele prezentate la Bancă la deschiderea contului. Să notifice Banca în cazul în care clientul modifică operatorul de telefonie mobilă pentru numărul de telefon pentru care a dat acordul să primească informație. Să actualizeze cel puțin o dată pe an datele personale cu semnarea ulterioară a **Declarației Clientului**.
- 3.3.12 Să garanteze siguranța elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată utilizat. În cazul contrar, clientul va suporta pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), până la mărimea maximă de 2,500 de lei moldovenești. Clientul în calitate de plătitor suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin.
- 3.3.13 Să notifice Banca imediat ce ia cunoștință despre cazurile de pierdere, furt, însușire a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.
- 3.3.14 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 asociațiilor acestora.

### **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 Să solicite, în baza unei cereri, blocarea contului atât pe debit, cât și pe credit.
- 3.4.3 Să obțină efectuarea corectărilor și / sau completărilor respective, la informarea în scris a Băncii despre constatarea erorilor sau a unor omisiuni la înregistrarea în cont. Termenul poate varia în dependență de timpul necesar pentru investigarea și verificarea informației comunicate de client.
- 3.4.4 Să fie informat prin intermediul paginii web a Băncii și panoul de informație din subdiviziunile Băncii privind modificările în **Tarifele și Comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice ale Băncii, Informației privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCredit Bank S.A., Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice**, precum și în **Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.**
- 3.4.5 Să solicite rezilierea contractului și închiderea anticipată a conturilor și a serviciilor conecte. Comisioanele percepute periodic pentru serviciile de plată sunt achitate de către Client doar până în momentul rezilierii contractului. În cazul în care unele comisioane au fost plătite în avans, acestea sunt rambursate proporțional.



### **3.5 Alte condiții:**

- 3.5.1 Mijloacele bănești plasate de către persoane fizice rezidente și nerezidente în monedă națională și în valută străină la conturile deschise la Bancă sunt garantate în conformitate cu **Legea nr.575-XV din 26.12.2003 privind garantarea depozitelor persoanelor fizice în sistemul bancar**.
- 3.5.2 Clientul garantează Băncii că mijloacele bănești depuse în conturile bancare au fost obținute în mod legal și nu constituie venituri din activitate ilicită.
- 3.5.3 Toate litigiile și divergențele care pot apărea la executarea prezentelor **Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.**, 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 instanța de judecată competentă.
- 3.5.4 În cazul în care prezentele **Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.**, nu reflectă careva situații, Părțile se vor conduce de legislația civilă în vigoare.
- 3.5.5 Părțile de comun acord au convenit privind păstrarea confidențialității informațiilor și/ sau documentelor de care au făcut cunoștință în timpul executării obligațiilor.
- 3.5.6 Părțile au convenit să se comporte cu bună credință și diligență din momentul nașterii obligațiilor, pe durata existenței, la momentul executării și stingerii obligațiilor asumate prin contractul încheiat cu B.C. ProCredit Bank S.A.
- 3.5.7 Părțile sunt scutite de răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor conform prezentelor Condiții generale dacă aceasta este cauzată de circumstanțe imprevizibile și care nu pot fi depășite, cum sunt: inundațiile, incendiile, calamitățile naturale, acțiunile militare, acțiunile organelor publice etc. Partea care invocă 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.

## **4 ACTE DE ÎMPUTERNICIRE**

- 4.1. Clienții Băncii pot împuternici persoane terțe pentru a-i reprezenta în relațiile cu Banca.
- 4.2. Terții care reprezintă interesele titularilor de cont și sunt în drept să deschidă, modifice sau să închidă conturi, să efectueze operațiuni pe conturile deschise, pot fi deserviți în orice subdiviziune a Băncii, și efectuarea operațiunilor pe conturile clienților respectivi este permisă doar în strictă conformitate cu actul ce confirmă împuternicirea pe care terțul îl prezintă la Bancă.
- 4.3. Actul de împuternicire (procură, contract de mandat, etc.) ce confirmă împuternicirile persoanei de a prezenta interesele titularului trebuie să fie autentificat notarial și se prezintă în original sau copie legalizată notarial.
- 4.4. Persoana împuternicită poate efectua orice operațiune bancară permisă titularului de cont, cu condiția ca o astfel de operațiune să fie nemijlocit prevăzută în actul de împuternicire.
- 4.5. Persoana împuternicită va fi autorizată de către Bancă la conturile Clientului, care sunt prevăzute nemijlocit în actul de împuternicire.
- 4.6. 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 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.
- 4.7. Titularul de cont este responsabil față de Bancă pentru orice pierdere suferită de aceasta ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii a oricărei restricții sau limitări în ceea ce privește persoana împuternicită a acestuia.
- 4.8. În cazul în care apare o dispută sau o situație conflictuală de orice natură care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea persoanei împuternicite în ce privește desemnarea, limitele sau revocarea acestuia, Banca are dreptul de a bloca accesul persoanei împuternicite la contul titularului de





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

## 5 PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI CONFIDENȚIALITATEA

5.1. Banca prelucrează datele cu caracter personal în baza prevederilor **Legii nr.133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal.**

5.2. Titularul de cont declară că este de acord ca B.C. ProCredit Bank S.A. să prelucreze datele cu caracter personal pentru o perioadă nelimitată, precum și să verifice aceste date prin intermediul accesului la Registrul de Stat al persoanelor, în scopul încheierii, executării sau încetării contractului, care este sau urmează a fi încheiat cu Banca sau în alte scopuri aferente acestora.

5.3. În acest context Titularul de cont consimte asupra transmiterii transfrontaliere și pe teritoriul țării a datelor cu caracter personal. Totodată Titularul de cont declară că a fost informat despre faptul că aceste informații constituie secret bancar și se furnizează terților doar în conformitate cu prevederile **art. 22 al Legii instituțiilor financiare**. De asemenea declară că a fost informat despre drepturile sale de acces, intervenție și opoziție asupra datelor, precum și despre dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale

### 5.4. Lista datelor cu caracter personal:

- a) Nume, Prenume, Patronimic (dacă este cazul),
- b) Numărul de identitate al persoanei fizice (IDNP) sau alt element unic de identificare (dacă este cazul),
- c) Numele și prenumele Beneficiarului efectiv (dacă este cazul),
- d) Numele și prenumele membrilor de familie,
- e) Data și locul nașterii,
- f) Cetățenia și Rezidența,
- g) Semnătura,
- h) Date din actele de stare civilă,
- i) Numărul de telefon/ fax/ adresa de e-mail,
- j) Adresa de domiciliu/ reședință/ contact: țara, raionul, localitatea, strada, numărul blocului, scara, etajul, nr. apartament, cod poștal,
- k) Loc de muncă, profesia, sectorul de activitate, statutul profesional, numele și adresa angajatorului, nr. de telefon la locul de muncă;
- l) Expunere politică (dacă este cazul) și funcția publică deținută (dacă este cazul),
- m) Nivel studii și formare profesională - diplome obținute,
- n) Situație familială (copii, soț/ soția, persoane în întreținere),
- o) Situație economică și financiară (salariu, venituri, pensii și alte încasări),
- p) Date privind bunurile deținute,
- q) Date bancare,
- r) Date aferente cardurilor bancare,
- s) Tip act de identitate deținut,
- t) Serie și numărul actului de identitate,
- u) Alte date aferente actelor de identitate,
- v) Date privind starea de sănătate (dacă este cazul).

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

**5.6. Destinatarii datelor:**

- a) Băncile comerciale din grupul ProCredit din care face parte Banca;
- b) Împuterniciții Băncii, alte persoane fizice/ juridice care prelucrează datele personale în numele Băncii (ex.: împuterniciți/ avocați, consultanți, contabili, auditori);
- c) Parteneri ai Băncii (ex.: birouri de credit, intermediari, societăți de asigurare-reasigurare, etc.), în interiorul și în afara țării, în baza convențiilor încheiate cu aceștia, legate de furnizarea de produse și servicii;
- d) Autoritățile competente (ex.: autoritățile judecătorești, poliție, Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, Banca Națională a Moldovei, Centrul Național Anticorupție, autoritățile publice centrale/locale);
- e) Autoritățile americane (*US Treasury Dept.*) – în cazul în care clienții vor intenționa să efectueze transferuri internaționale prin intermediul SWIFT (*Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*), în scopul respectării prevederilor legislației naționale privind prevenirea spălării banilor/ luptei împotriva terorismului.

5.7. Banca și Clientul/ persoana împuternicită se obligă să respecte confidențialitatea asupra tuturor faptelor, datelor, actelor și informațiilor ce decurg din relația Client–Bancă, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau pentru soluționarea disputelor legate de operațiunile cu carduri.

5.8. Banca informează Clientul despre faptul, că 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.

**5.9. Drepturile și obligațiile Părților în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal:****5.9.1. 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.

**5.9.2. 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.
- d) De a prelucra și de a transmite transfrontalier datele cu caracter personal, respectiv tranzacțiile acestuia, persoanelor împuternicite de către Bancă, peste hotare, în conformitate cu legislația RM în vigoare.

**5.9.3. Clientul se obligă:**

Să nu facă abuz de drepturile sale aferente subiectului datelor cu caracter personal, precum și să nu le exercite cu rea-credință în scopul împiedicării executării prezentului Contract.

**5.9.4. Banca se obligă:**

- a) Să nu transmită terțelor părți ce nu sunt împuternicite de către Bancă datele cu caracter personal aferente Clientului, în afara condițiilor speciale stipulate în legislația în vigoare;
- b) Să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de Client;



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

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

## 6. CONT CURENT

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

6.2 Clientul poate să aibă, deschise în cadrul Băncii, nu mai mult de două conturi în diferite monede, inclusiv lei moldovenești.

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

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

### 6.4 Efectuarea plăților:

6.4.1 Banca acceptă spre executare Ordinele de plată care sunt prezentate prin sistemul de deservire la distanță ProBanking.

6.4.2 Prin indicarea login-ului, parolei, codului numeric, generat de *Token* sau codului numeric de unică folosință TAN, Clientul își acordă consimțământul pentru executarea operațiunii de plată. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în ordinul de plată îi revine Clientului.

6.4.3 Ordinul de plată se transmite spre executare la Bancă de către Client sau de către persoana împuternicită a acestuia în ziua în care a fost emis, iar în cazul emiterii ordinului de plată de către unitatea Trezoreriei de Stat, acesta se prezintă spre executare la Bancă cu data emiterii în decursul anului bugetar curent.

6.4.4 Momentul primirii ordinului de plată este considerat momentul în care ordinul de plată transmis de plătitor este recepționat de către Bancă. În cazul în care momentul primirii ordinului de plată nu este într-o zi lucrătoare a Băncii, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare.

6.4.5 După momentul primirii ordinului de plată, suma operațiunii de plată este creditată în contul Băncii beneficiarului cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare.

6.4.6 Dacă plata este urgentă, ordinul de plată va fi verificat imediat după primire și dacă el este acceptat, atunci autorizarea, trecerea la scăderi și transmiterea acestuia în adresa băncii



beneficiarului prin intermediul sistemului automatizat de plăți interbancare va avea loc în decurs de 1 oră din momentul primirii ordinului de plată urgent.

- 6.4.7 Ordinele de plată se primesc pentru executare la o dată viitoare, maxim 10 zile lucrătoare din data emiterii ordinului de plată, cu excepția ordinelor de plată în monedă națională cu tipul de transfer urgent, care nu se acceptă pentru o dată viitoare de executare.
- 6.4.8 Graficul de executarea a Ordinelor de plata este afișat pe pagina web a Băncii și poate fi accesat urmărind linkul [Graficul de primire a ordinelor de plata](#).
- 6.4.9 Un ordin de plata a cărui executare a fost refuzată este considerat că nu a fost primit.
- 6.4.10 Un ordin de plata poate fi revocat de către plătitor până la executarea lui de către Bancă.

## **6.5 Alte condiții:**

- 6.5.1 Banca nu achită Clientului dobândă pentru soldul mijloacelor bănești din contul curent.
- 6.5.2 Banca se angajează să execute, în limitele disponibilităților, operațiunile cu mijloacele bănești din cont privind transferul unor sume către alte persoane și/sau retragerile de numerar.
- 6.5.3 Banca este în drept Să perceapă în mod incontestabil mijloacele bănești din Contul curent al Clientului prin dispoziții incaso /dispoziții trezoreriale, întocmite de către organul împuternicit prin lege cu acest drept/ creditorul următor conform prevederilor actelor normative în vigoare și documentelor de executare silită.
- 6.5.4 Banca poate despăgubi Clientul pentru prejudiciu în cazul percepției incorecte a sumei din contul curent. Despăgubirea va consta în plata unei dobânzi, în mărimea ratei de bază a Băncii Naționale a Moldovei la data cauzării prejudiciului, din suma percepută incorect.
- 6.5.5 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;
  - securitatea transmiterii informației prin telefon în procesul de furnizare a informației despre soldul contului curent și intrările în cont;
  - pentru neexecutarea dispozițiilor Clientului, survenirea cărora nu ține de voința Băncii, care cuprind, dar fără a se limita la acestea:
    - Modificarea cursului oficial și/ sau cursului de schimb valutar al valutei străine stabilit de Bancă cu care operează Clientul prin intermediul Băncii și / sau al băncilor corespondente ale Băncii;
    - Operațiunea solicitată este interzisă de legislația Republicii Moldova;
    - Acțiunile și/ sau inacțiunile terțelor persoane, inclusiv ale băncilor corespondente ale Băncii;
    - Incapacitatea sau insolvabilitatea financiară a Băncii corespondente sau Băncii de tranzit, prin intermediul căreia se face plata, sau retragerea licenței bancare a acesteia;
    - În alte cazuri, când culpa Băncii lipsește.
- 6.5.6 Clientul va despăgubi Banca în cazul:
- neexecutării sau executării cu întârziere a obligației de a înștiința și restitui sumele înscrise incorect de către Bancă în conturile acestuia;
  - neachitării sau achitării cu întârziere a remunerării pentru serviciile prestate de Bancă. 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.
- 6.5.7 Rezilierea contractului de cont curent poate fi solicitată de către titularul contului sau de către persoana împuternicită în baza procurii notariale prin semnarea Cererii de închidere cont, fără notificare în prealabil, cu condiția:
- închiderii tuturor serviciilor aferente acestui cont, inclusiv contului de economii;
  - achitării sumelor restante;
  - lipsa interdicțiilor stabilite de organele abilitate.
- Contul va fi închis la data acceptării de către Bancă a Cererii de închidere cont. Dacă pentru închiderea contului este necesar de retras numerar, în dependență de sumă, va fi necesar de respectat condițiile și termenul de notificare indicat în **Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank” S.A.**



## 7. CONT DE ECONOMII CU CARD (cu emiteră stopată)

- 7.1. Contul de economii are destinația de acumulare și economisire a mijloacelor bănești.
- 7.2. La deschiderea contului de economii cu card, clientului, în mod obligatoriu, îi va fi emis un card bancar VISA conect la acest cont, prin intermediul căruia, clientul va efectua operațiunile corespunzătoare contului de economii cu card, inclusiv și acele cu numerar la bancomatele Băncii din Zona de autodeservire, în conformitate cu Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A., Tarifele și limitele cardurilor bancare emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoanele fizice și Regulile de utilizare a cardurilor bancare, în vigoare la momentul efectuării operațiunii.
- 7.3. Până când cardul VISA emis este gata și eliberat clientului, Banca va oferi clientului un cod de depunere pentru un termen de 21 zile, prin intermediul căruia va depune numerar în contul său curent la bancomat.
- 7.4. **Prin intermediul contului de economii cu card se pot efectua următoarele operațiuni:**
- Transferul mijloacelor bănești la/ din contul curent al titularului contului de economii în aceeași valută;
  - Încasarea mijloacelor bănești prin virament (transferuri locale și internaționale, cu excepția transferurilor din conturile persoanelor juridice);
  - Depunere numerar în cont;
  - Retragere numerar din cont;
  - Atașarea cardului de economii;
  - Contractarea Serviciului de Deservire Bancară la Distanță;
  - Activarea unui ordin de plată programată la/ din contul curent al titularului contului de economii, deschis în aceeași valută.
- 7.5. **Condițiile specifice contului de economii cu card:**
- 7.5.1. Neutilizarea contului de economii conform destinației stipulate la p. 7.1, precum și păstrarea mijloacelor bănești în cont pentru o perioadă mai mică de 15 zile calendaristice poate fi sancționată de Bancă prin aplicarea comisionului la retragerea numerarului conform „Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank” SA”. De asemenea Banca își rezervă dreptul de a percepe comision pentru retragerea numerarului din contul de economii analogic comisionului de retragere din contul curent în cazul în care Clientul nu utilizează contul conform destinației, indicată la p. 7.1, indiferent de numărul de retrageri pe lună și de perioada păstrării banilor, în conformitate cu Tarifele și Comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice ale Băncii în vigoare.
- 7.5.2. La contul de economii poate fi atașat card bancar Visa Electron Saving, serviciul ProBanking sau poate fi activat un ordin de plată programată.
- 7.5.3. Mijloacele bănești depuse în cont pot fi retrase la prezentarea la ghișeau băncii, prin transfer la contul curent al clientului, prin intermediul cardului la ATM sau utilizate pentru achitarea cumpărăturilor la comercianții din țară și de peste hotare.
- 7.5.4. Retragerea integrală a mijloacelor bănești din contul de economii nu duce la închiderea contului.
- 7.5.5. 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.
- 7.5.6. Titularul contului, persoanele împuternicite prin procură notarială și persoanele terțe sunt în drept de a completa contul de economii al Deponentului prin orice mijloace acceptate de Bancă, cu condiția respectării legislației Republicii Moldova și a regulilor Băncii, în vigoare.
- 7.5.7. Termenul contului de economii este nedeterminat.



Versiunea 5.0

În vigoare din 18.05.2018

- 7.5.8. Banca plătește Deponentului o dobândă în conformitate cu Buletinul Ratele Dobânzilor pentru conturile de depozit și economii ale persoanelor fizice în vigoare.
- 7.5.9. Dobânda aferentă contului de economii este flotantă. Banca poate modifica rata dobânzii la contul de economii, cu plasarea Buletinului Ratele 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.
- 7.5.10. 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.
- 7.5.11. 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).
- 7.5.12. În cazul rezilierii Contractului de cont de economii dobânda se va achita în ziua rezilierii Contractului.
- 7.5.13. Banca se angajează să calculeze și să plătească Deponentului dobânda conform Buletinului Ratele Dobânzii pentru conturile de depozit și economii ale persoanelor fizice.
- 7.5.14. Clientul poate efectua depuneri și retrageri în/din contul de economii, atât în numerar cât și prin virament, în conformitate cu prevederile din Tarifele și Comisiunile pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice, aprobate de Bancă, în vigoare la momentul efectuării operațiunii.
- 7.5.15. La cererea scrisă a Clientului, Banca va emite un card bancar VISA Electron Saving atașat la contul de economii, utilizând numerarul în limitele disponibilului existent pe contul de economii.
- 7.5.16. Emiterea cardului precum și toate operațiunile cu cardurile VISA Electron Saving și în numerar se vor efectua în conformitate cu Tarifele și Comisiunile Băncii 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 momentul efectuării operațiunii.

7.1

## 8 CONT DE ECONOMII ProKid

8.1 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 și contul de economii.

### 8.2 Condițiile specifice contului de economii ProKid:

- 8.2.1 Acest cont este deschis pe numele copilului.
- 8.2.2 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 și beneficiarul efectiv la cont.
- 8.2.3 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 și beneficiarul efectiv la cont.
- 8.2.4 În cazuri descrise în punctul 8.2.2 și 8.2.3. gestionarea mijloacelor bănești din contul de economii ProKid poate fi efectuată de persoana autorizată - părintele, tutorele, persoana ce deține curatela copilului.
- 8.2.5 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 gestioneze acest cont, ci doar de titularul contului (în acest caz copilul), care este și beneficiarul efectiv al lui.
- 8.2.6 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. Dacă Clientul dorește să colaboreze cu Banca în continuare,



atunci are posibilitatea să deschidă pe numele său conturi bancare conform prezentelor **Condițiilor generale**.

## 9 CONT DE DEPOZIT

- 9.1 Contul de depozit este deschis de persoane fizice pentru un anumit termen, în care titularii contului pe parcursul termenului contului de depozit nu pot face operațiuni de depunere și retragere numerar, sau de recepționare și efectuare transfer, beneficiind de o dobândă pentru plasarea mijloacelor bănești în Bancă.
- 9.2 Suma minimă necesară pentru deschiderea contului de depozit, condițiile de acceptare, termenul, cât și dobânda aferentă sunt indicate în **Informație privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C.ProCreditBank S.A.în vigoare**.
- 9.3 Pe durata depozitului, Deponentul nu este în drept să opereze vărsăminte suplimentare în contul de depozit.
- 9.4 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 rezilierea contractului de depozit.
- 9.5 În cazul în care Deponentul retrage suma depozitului înainte de scadența depozitului, Banca nu va achita Deponentului dobândă. În cazul în care dobânda a fost achitată lunar, Deponentul va restitui Băncii dobânda achitată din contul depozitului, la momentul retragerii acestuia.
- 9.6 Rata dobânzii, aferentă mijloacelor bănești depuse în contul de depozit este anuală, se stabilește la momentul încheierii contractului de depozit și este fixă.
- 9.7 Dobânda se calculează începând cu ziua constituirii depozitului și înregistrării mijloacelor bănești în contul de depozit până la data maturității lui. Pentru ziua maturității depozitului dobânda nu se calculează.
- 9.8 Dobânda se calculează după formula procentelor simple, reieșind din baza: 1 an – 365/366 zile.
- 9.9 Banca se obligă să calculeze la soldul contului de depozit al Deponentului dobânda cu rata în mărimea stabilită în **Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCredit Bank S.A.** la data deschiderii depozitului.
- 9.10 Dobânda se calculează zilnic în moneda Depozitului și se transferă lunar la contul curent aferent contului de depozit la data constituirii depozitului.
- 9.11 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.
- 9.12 La expirarea termenului, depozitul se reperfectează automat pentru același termen, la rata stabilită în Condiții de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C ProCredit Bank S.A. valabile la data reperfectării depozitului.
- 9.13 **Condițiile specifice contului de depozit ProClassic cu achitarea dobânzii la sfârșitul termenului (deschise până pe 03.05.2017):**
- 9.13.1 Dobânda se calculează zilnic în moneda Depozitului și se achită integral clientului la sfârșitul termenului contului de depozit, în momentul reperfectării automate a lui.
- 9.13.2 La sfârșitul termenului, în dependență de tipul solicitării clientului la perfectarea contractului de deschidere a contului de depozit, dobânda calculată va fi :
- Transferată la contul curent conect;
  - Capitalizată, astfel suma depozitului reperfectat va constitui suma depozitului expirat plus dobânda calculată pe întreg termenul depozitului.

### 9.14 **Condițiile specifice contului de depozit ProContabil:**



- 9.14.1 Contul de depozit ProContabil este destinat în exclusivitate contabililor, cu drept de semnătură, care activează în cadrul companiilor – Clienți Business ai B.C. ProCredit Bank S.A.
- 9.14.2 Contabilii pot beneficia doar de un singur cont de depozit ProContabil activ. Totodată, contabilii nu vor putea beneficia de depozitul ProContabil în cazul în care dețin deja un cont de depozit ProClasic la termen de 9 luni.
- 9.14.3 Pentru Contul de depozit ProContabil deschis, contabilul nu poate dispune de nici un tip de ofertă preferențială pentru conturile de economisire ale B.C. ProCredit Bank S.A., valabilă în momentul deschiderii acestui cont.
- 9.14.4 Dobânda se calculează zilnic în moneda Depozitului și se transferă lunar la contul curent aferent contului de depozit la data constituirii depozitului. Clientul poate dispune de suma dobânzii calculate 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.
- 9.14.5 La expirarea termenului, depozitul nu se reperfectează automat. În ziua expirării, mijloacele bănești, ce formează suma contului de depozit, se transferă automat în contul curent aferent al contului de depozit.

## **10 CARDURI BANCARE**

- 10.1 Cardurile VISA sunt carduri internaționale cu tehnologia cip integrat și nivel înalt de securitate. Cardurile VISA Electron, VISA Electron Salary, VISA Electron Saving și VISA Classic sunt proprietatea B.C. „ProCredit Bank” S.A. și trebuie reînțoarse Băncii la cererea imediată a acesteia și la expirarea lor. Cardul de plată nu este transmisibil.

### **10.2 Cardul de debit VISA Electron cu emiteră stopată**

- 10.2.1 Cardul de debit VISA Electron permite Clientului utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului în contul titularului, în cadrul tranzacțiilor de retragere/ depunere numerar 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 acceptă executarea plăților prin intermediul cardurilor VISA.
- 10.2.2 La ATM-urile specializate ale Băncii din Zona 24/7, prin intermediul acestui card, să depună și să retragă numerar în MDL/ USD/ EUR, inclusiv și cu convertire la cursul comercial *non-cash* al B.C. ProCredit Bank S.A., în cazul când moneda contului la care este atașat cardul diferă de moneda tranzacției.
- 10.2.3 La depunerea numerarului cu convertire este utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar la retragerea numerarului – suma retrasă va fi inițial blocată în cont la cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar apoi în momentul debitării contului cu suma retrasă (*clearing*), va fi utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării debitării. În dependență de tipul operațiunii, clientul este atenționat despre cursul utilizat pentru convertire printr-un mesaj înscris pe ecranul bancomatului băncii.

### **10.3 Cardul de debit VISA Electron Salary (pentru proiect salarial) cu emiteră stopată**

- 10.3.1 Cardul VISA Electron Salary este emis pentru angajații organizației care utilizează Proiectul Salarial, transferând salariul angajaților din contul organizației în conturile angajaților organizației, deschise la Bancă.
- 10.3.2 Cardul VISA Electron Salary permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului în contul titularului, în cadrul tranzacțiilor de retragere numerar 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 acceptă executarea plăților prin intermediul cardurilor VISA.

10.3.3 La ATM-urile specializate ale Băncii din Zona 24/7, prin intermediul acestui card, să depună și să retragă numerar în monedele MDL/ USD/ EUR, inclusiv și cu convertire la cursul comercial *non-cash* al B.C. ProCredit Bank S.A., în cazul când moneda contului la care este atașat cardul diferă de moneda tranzacției.

10.3.4 La depunerea numerarului cu convertire este utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar la retragerea numerarului – suma retrasă va fi inițial blocată în cont la cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar apoi în momentul debitării contului cu suma retrasă (*clearing*), va fi utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării debitării. În dependență de tipul operațiunii, clientul este atenționat despre cursul utilizat pentru convertire printr-un mesaj înscris pe ecranul bancomatului băncii.

#### **10.4 Cardul de debit VISA Electron Saving cu emiteră stopată**

10.4.1 Cardul VISA Electron Saving este destinat titularilor conturilor de economii cu card. Acest card este atașat contului de economii și permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului din cont în cadrul tranzacțiilor de retragere numerar la ATM, terminale POS ale Băncilor și comercianților, care acceptă cardurile VISA. Prin intermediul acestui card **NU** este posibil de efectuat operațiuni prin Internet. Cardul este valabil 3 ani.

10.4.2 La ATM-urile specializate ale B.C. „ProCredit Bank” S.A din Zona 24/7, prin intermediul acestui card, să depună și să retragă numerar în MDL/USD/EUR, inclusiv și cu convertire la cursul comercial non-cash al B.C. „ProCredit Bank” S.A., în cazul când moneda contului atașat la card diferă de moneda tranzacției.

10.4.3 La depunerea numerarului cu convertire este utilizat cursul comercial non-cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar la retragerea numerarului – suma retrasă va fi inițial blocată în cont la cursul comercial non-cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar apoi în momentul debitării contului cu suma retrasă (*clearing*), va fi utilizat cursul comercial non-cash al Băncii din momentul efectuării debitării. În dependență de tipul operațiunii, clientul este atenționat despre cursul utilizat pentru convertire printr-un mesaj înscris pe ecranul bancomatului băncii.

#### **10.5 Cardul de Debit VISA Classic cu emiteră stopată**

10.5.1 Cardul de debit VISA Classic este destinat tuturor clienților Băncii – persoane fizice titulari de conturi deschise în cadrul Băncii. Cardul de debit VISA Classic permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului din contul titularului.

10.5.2 În cazul în care clientul are două conturi curente, cardul va fi atașat la ambele – unul fiind Contul Principal și al doilea Contul Secundar.

10.5.3 În cazul descris în punctul 10.4.2. cardul permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului din ambele conturi ale titularului în cadrul tranzacțiilor de retragere numerar la ATM-urile specializate ale Băncii din Zona 24/7. Clientul are posibilitatea să selecteze la ecranul bancomatului contul curent din care dorește să retragă sau în care are numerar suficient.

10.5.4 La ATM-urile specializate ale Băncii din Zona 24/7, prin intermediul acestui card, să depună și să retragă numerar în monedele MDL/ USD/ EUR, inclusiv și cu convertire la cursul comercial non-cash al B.C. „ProCredit Bank” S.A., în cazul când moneda contului atașat la card diferă de moneda tranzacției.

10.5.5 La depunerea numerarului cu convertire este utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar la retragerea numerarului – suma retrasă va fi inițial blocată în cont la cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar apoi în momentul debitării contului cu suma retrasă (*clearing*), va fi utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării debitării. În dependență de tipul operațiunii, clientul este



atenționat despre cursul utilizat pentru convertire printr-un mesaj înscris pe ecranul bancomatului băncii.

- 10.5.6 Pentru celelalte tipuri de tranzacții efectuate cu cardul, prin care are loc și convertirea valutei fără numerar, procesul are loc conform celui descris în punctul 10.4.5, din prezentele Condiții generale.

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

## **10.6 Validitatea cardului**

Cardul bancar este valabil pentru o perioadă de 2 ani începând cu luna înregistrării cererii în sistemul informațional al Băncii.

## **10.7 Tipurile de operațiuni ce pot fi efectuate prin intermediul cardului (în dependentă de tipul cardului), inclusiv restricțiile aplicabile:**

### 10.7.1 Deținătorul poate utiliza cardul pentru a:

- Retrage numerar la bancomatele băncilor din RM și de peste hotare oriunde este afișat logo-ul VISA;
- Depune/retrage numerar în MDL/ USD/ EUR în/din contul curent prin ATM-urile Zonei 24/7 ale Băncii;
- Achită servicii și procura bunuri în Moldova și peste hotare, oriunde este afișat Logo-ul VISA (în cazul în care categoria de card oferă posibilitatea de a efectua astfel de tranzacții);
- Achită bunurile și serviciile prin Internet în cazul în care categoria de card oferă posibilitatea de a efectua astfel de tranzacții și comerciantul respectiv acceptă cardurile VISA (în cazul în care categoria de card oferă posibilitatea de a efectua astfel de tranzacții).

10.7.2 Referitor la operațiunile menționate mai sus, în cazul când moneda contului atașat la card diferă de moneda tranzacției, concomitent, are loc și operațiunea de convertire fără numerar.

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

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

10.7.5 În cazul în care clientul are două conturi curente, cardul va fi atașat la ambele – unul fiind Contul Principal și al doilea Contul Secundar.

10.7.6 În cazul descris în punctul 10.7.5 cardul permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului din ambele conturi ale titularului în cadrul tranzacțiilor de retragere numerar la ATM-urile specializate ale Băncii din Zona 24/7 sau achitărilor la comercianți.

10.7.7 Cu referire la punctul 10.7.5, clientul are posibilitatea să selecteze la ecranul bancomatului din Zona 24/7 a băncii contul curent din care dorește să retragă sau să depună numerar. Pentru retragerile/depunerile numerar efectuate la bancomatele altor bănci, pentru achitățile efectuate la comercianți, atât la POS terminale cât și în Internet, va fi utilizat Contul Principal atașat la card. Dacă clientul are nevoie să modifice Contul principal pentru card, atunci el va contacta Contact Centru sau se va apropia de orice subdiviziune, și ulterior identificării clientului și în cazul subdiviziunii, ulterior și semnării unei cereri, Contul Principal va fi modificat de către bancă.

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

Deținătorul de card va putea vizualiza soldul contului prin intermediul sistemului de deservire la distanță ProBanking, la orice ATM al Băncii și al altor bănci unde este posibilă utilizarea tipurilor de card VISA Băncii, la tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de pe teritoriul țării și de peste hotare) .



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

### **10.9.1 Drepturile Deținătorului de Card:**

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

### **10.9.2 Obligațiile Deținătorului de card:**

- a) Să indice datele corecte în cerere și să comunice Băncii despre orice schimbare survenită;
- b) Să utilizeze cardul în limitele soldului contului;
- c) Să informeze Banca despre oricare schimbări ale datelor declarate în timpul aplicării pentru card, adresându-se la oricare subdiviziune a Băncii.
- d) Să anunțe fără întârziere Banca despre pierderea/furtul cardului sau despre altă situație de urgență la tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de pe teritoriul țării și de peste hotare), sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii în timpul programului de lucru a ei;
- e) Din moment ce Banca publică noile modificări în Condițiile prezente, în Regulile de utilizare a cardurilor și Tarifele și limitele cardurilor bancare pentru clienți persoane fizice, emise de B.C. ProCredit Bank S.A., Deținătorul este obligat să anunțe Banca asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor. În caz contrar, Banca va admite că Deținătorul de card a acceptat prevederile modificate.
- f) Să asigure siguranța cardului și a codului PIN și să 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 restituie 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 cardul sau copii ale cardului;
- l) În orice caz, restituirea cardului și refuzul de utilizare nu va afecta obligațiile în curs ale deținătorului de Card.
- m) Să ia cunoștință cu modul de procesare a tranzacțiilor efectuate cu cardul și cum are loc conversia valutară atunci când se efectuează tranzacțiile transfrontaliere prin intermediul cardului, accesând următorul link pe pagina web <http://www.procreditbank.md/ro/page/2278>. Cursul comercial al Băncii utilizat în tranzacțiile cu cardul în cazul când moneda operațiunii, moneda contului și/ sau moneda decontării prin sistemul de plată sunt diferite, poate fi vizualizat zilnic pe site-ul oficial al Băncii [www.procreditbank.md](http://www.procreditbank.md).
- n) Să activeze serviciul Roaming la operatorul de telefonie mobilă, când pleacă peste hotare și are cardul bancar cu el, pentru a putea fi notificat despre toate tranzacțiile efectuate cu cardul prin mesaje SMS.



### 10.9.3 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 Reguli;
- 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, **Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.** și **Regulile de utilizare a cardului.**

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

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



- p) Alte măsuri racordate la trendul fraude.

## **10.10 Drepturile, obligațiile și responsabilitățile Băncii**

### **10.10.1 Drepturile Băncii:**

- a) Să introducă modificări și/ sau completări în prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor și/ sau tarife, anunțând prin intermediul paginii web a Băncii și a panourilor informative din subdiviziunile Băncii despre aceste modificări cu 2 luni înainte de intrarea în vigoare a modificărilor corespunzătoare;
- b) Să anuleze sau să suspende temporar funcționarea cardului;
- c) Să anuleze cardul emis pe numele deținătorului/persoana autorizată, fără notificarea prealabilă, în caz că în termen de 2 (doua) luni din data cererii de emitere a cardul nu va fi ridicat din vina deținătorului/persoanei autorizate.
- d) Să refuze Deținătorului emiterea sau reemiterea cardului fără nici o explicație;
- e) Banca are dreptul să limiteze retragerile de numerar de pe contul cardului și de la terminalele ATM cu informarea Clientului în aceeași zi prin telefon sau e-mail (în cazul în care Clientul a comunicat numărul de telefon și/sau adresa de e-mail la Banca).
- f) Să retragă mijloace bănești din contul/conturile Deținătorului în conformitate cu sumele operațiunilor, comisioanelor și amenzilor convenite Băncii, conform **Tarifelor pentru deservirea cardului**.

### **10.10.2 Obligațiile Băncii:**

- a) Să asigure confidențialitatea informațiilor despre Clientului;
- b) Să elibereze extrasul de cont prin sistemul de deservire la distanță ProBanking;
- c) Să examineze și să răspundă la toate reclamațiile Clientului prezentate prin orice canal de comunicare: în scris, verbal în subdiviziune, la numărul de telefon (+373) , (+373) 022-27-07-07 0-800-000-10, prin intermediul paginii web a Băncii ș.a.;
- d) Să blocheze cardul în conformitate cu cererea Deținătorului de Card în caz de furt sau pierdere a Cardului;
- e) Să ofere posibilitate tehnică Clientului pentru generarea de sine stătătoare a codului PIN de activare la bancomatul Băncii.

### **10.10.3 Responsabilitățile Băncii:**

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

### **10.10.4 Condițiile de păstrare și utilizare a cardului, a numărului personal de identificare al Deținătorului de card și/ sau altor coduri care permit identificarea deținătorului:**

- a) Deținătorul de card se obligă să țină în secret codul PIN;
- b) Nu se admite scrierea codului PIN pe card sau sub orice altă formă.

## **10.11 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:**

- 10.11.1 În cazul depistării unor neconcordanțe între informația reflectată în extrasul de cont și a chitanțelor tranzacțiilor efectuate în aceasta perioada, 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.

- 10.11.2 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.
- 10.11.3 Banca va examina tranzacția contestată în decurs de 30 de zile, acumulând informații justificative și va lua o decizie pe care o va aduce la cunoștința clientului.
- 10.11.4 Disputele ce țin de orice tranzacție nu-l scutesc pe Deținătorul de card de responsabilitatea de a achita toate obligațiile financiare prevăzute pentru astfel de tranzacții. În cazul oricăror nemulțumiri privind calitatea și cantitatea bunurilor procurate cu cardul de la comercianți, Deținătorul de card trebuie să soluționeze această dispută cu comerciantul. Banca nu este responsabilă de calitatea și cantitatea bunurilor sau serviciilor achitate cu cardul, iar astfel de dispute cu comerciantul nu-l scutește pe Deținătorul de card de obligația de a achita sumele tranzacțiilor și tarifele.

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

Clientul are dreptul de a contesta în formă scrisă tranzacțiile reflectate în extrasul din cont, care au avut loc cel târziu cu 13 luni în urmă.

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

În cazul pierderii/ furtului cardului sau în orice situație de urgență, deținătorul de card trebuie să anunțe imediat Serviciul Contact Centru a Băncii la numărul de tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de peste hotarele țării) zilnic, sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii în timpul programului de lucru a ei.

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

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

**10.15 Modificarea Regulilor privind operațiunile cu carduri:**

- 10.15.1 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 Deținătorul cardului prin plasarea informației pe panourile de informative sau pagina Web. Notificarea va fi făcută de către Bancă cu cel puțin 2 luni înainte de intrarea în vigoare a modificărilor corespunzătoare.
- 10.15.2 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 pentru persoane fizice**, emise de B.C. ProCredit Bank S.A.
- 10.15.3 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.

**10.16 Identificarea prin PIN/CVV2:**

- 10.16.1 Utilizând cardul la un ATM sau terminal POS al Băncii, Deținătorul de card trebuie întotdeauna să se identifice prin introducerea codului PIN. În cazul în care identificarea PIN nu este



obligatorie la achitarea cu cardul la comercianți, Deținătorul de card poate semna bonul în schimbul introducerii PIN-ului. Semnătura de pe bon trebuie să fie identică cu cea de pe partea verso a cardului

10.16.2 La achitarea bunurilor și serviciilor cu cardul pe paginile de Internet ale comercianților, ce acceptă carduri de plată de tip VISA, utilizatorul cardului se va identifica prin introducerea codului CVV2 pentru a se autentifica în calitate de deținător de card. Pentru unele site-uri autorizarea Băncii nu va fi necesară sau introducerea codului CVV2 nu va fi necesară. 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 Serviciul Contact Centru a Băncii la tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de peste hotare).

### 10.17 Executarea tranzacțiilor prin Internet

Pentru achiziționarea bunurilor și/sau a serviciilor de pe un site ce nu utilizează serviciul *Verified by VISA (3D secure)*, trebuie de utilizat următoarele măsuri simple de precauție:

- 10.17.1.1 achiziționarea bunurilor și/sau a serviciilor numai de la furnizorii cunoscuți ca fiind de încredere și cu o anume reputație;
- 10.17.1.2 informațiile despre card vor fi criptate înainte de a le furniza pe Internet – subsolul paginii de web apare o cheie care nu este ruptă sau un lacăt, sau urmează să fie verificat dacă adresa site-ului folosit este de forma *https://* în loc de *http://*;
- 10.17.1.3 dovada/nota cu date ale tranzacției efectuate pe Internet, împreună cu adresa de web a magazinului urmează să fie păstrată. Mulți dintre comercianții online trimit clienților e-mailuri cu informații despre cumpărăturile făcute – acestea urmează să fie păstrate;
- 10.17.1.4 anterior efectuării tranzacțiilor, este necesar de citit despre procedurile de livrare și returnare ce trebuie să se afle la dispoziția oricărui client pe site-ul magazinului. Precum și informația dacă pot fi returnate obiectele necorespunzătoare, cu defecte, sau dacă se cuvine careva despăgubire.
- 10.17.1.5 site-ul magazinului ar trebui de asemenea să ofere informații în legătură cu detaliile și costurile livrării, în ce valută se face plata și ce comisioane se aplică;
- 10.17.1.6 este necesară prezența unui număr de contact sau adresa de e-mail care pot fi apelate în cazul apariției carorva nelămuriri.

### 10.18 Soldul disponibil:

- 10.18.1 Cardul este atașat în regim real la contul curent al Clientului, tranzacțiile fiind efectuate în limita soldului disponibil în cont. În soldul disponibil în cont se reflectă și operațiunile efectuate cu cardul, ale căror sume sunt blocate în cont, până în momentul efectuării procesului de clearing.
- 10.18.2 Cardurile de debit trebuie utilizate doar în cazul în care pe contul dat se înregistrează un bilanț suficient.

### 10.19 Procesarea tranzacției:

- 10.19.1 Toate tranzacțiile cu carduri vor fi reflectate de Bancă în contul curent al Deținătorului în două etape:
  - 10.19.1.1 În momentul realizării tranzacției, suma se blochează automat în contul Clientului,
  - 10.19.1.2 În momentul confirmării tranzacției de către Banca acceptantă prin sistemul de decontare VISA, suma inițial blocată automat în contul deținătorului de card se decontează din contul respectiv.



- 10.19.2 În cazul în care contul la care este atașat cardul are statutul de inactiv, nu va fi posibil de efectuat operațiuni de retragere a numerarului sau de achitare prin intermediul cardului. Pentru activarea contului va fi necesară prezența clientului în oricare subdiviziune a Băncii în timpul programului de lucru, unde, după identificare, contul va fi activat.
- 10.19.3 În cazul în care moneda tranzacției diferă de moneda contului la care este atașat cardul, suma blocată în cont în momentul realizării tranzacției diferă de suma tranzacției executate, în dependență de cursul de schimb valutar din momentul efectuării tranzacției, atât al companiei VISA, cât și cel al B.C. „ProCredit Bank” S.A.
- 10.19.4 Cursul comercial de schimb valutar al B.C. „ProCredit Bank” S.A. utilizat la operațiunile cu cardul este afișat pe pagina principală a site-ului oficial al Băncii [www.procreditbank.md](http://www.procreditbank.md), și el este modificat zilnic (în zilele lucrătoare) la ora 10:30. Astfel, până la ora 10:30 în ziua curentă, cursul de schimb valutar afișat va corespunde cu cel din ziua precedentă, stabilit la ora 10:30.
- 10.19.5 Pe parcursul zilelor de odihnă, cursul de schimb valutar comercial al B.C. „ProCredit Bank” S.A., utilizat la operațiunile efectuate cu cardul, va corespunde cu cel din ultima zi lucrătoare (dinainte de zilele de odihnă) stabilit la ora 10:30.
- 10.19.6 Totodată, Banca își rezervă dreptul de a modifica cursul de schimb valutar pe parcursul zilei, în dependență de situația aferentă lui pe piața bancară.

#### **10.20 Cardurile pierdute și furate:**

- 10.20.1 **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 Contact Centru a Băncii la numărul de tel 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de peste hotare) sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii.
- 10.20.2 **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.
- 10.20.3 **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.
- 10.20.4 **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.

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

- 10.21.1 **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.
- 10.21.2 **Blocarea/deblocarea cardului de către Deținător:** Deținătorul de card poate bloca/debloca cardul în orice moment contactând Serviciul Contact Centru a Băncii la numărul de tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de peste hotare) sau vizitând subdiviziunea Băncii.
- 10.21.3 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.
- 10.21.4 **Generare cod PIN nou:** Banca va oferi, la solicitarea Deținătorului de card, un cod PIN de activare prin intermediul căruia, același Deținător de card își va genera de sine stătător un cod PIN personal, la bancomatele Băncii.
- 10.21.5 **Închiderea cardului:** Deținătorul de card poate rezilia contractul în orice moment, cu condiția ca în cont nu sunt careva sume blocate în urma tranzacțiilor efectuate cu cardul, vizitând





subdiviziunea Băncii, depunând o cerere în scris privind închiderea cardului și întoarcerea cardului la Bancă, pentru ca acesta ulterior să fie distrus.

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

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

### Codul de depunere

- 11.2 Scopul eliberării codului de depunere este efectuarea operațiunilor de depunere a mijloacelor bănești la Bancomat de către Clienți în conturile sale și în conturile altor Clienți ale Băncii în conformitate cu legislația în vigoare.
- 11.3 Codurile de depunere sunt oferite pentru un anumit termen și sumă, și expiră la ora 00:00 a ultimei zile a perioadei de valabilitate. Numărul de tranzacții posibile de efectuat în baza unui și aceluiași cod nu sunt restricționate.
- 11.4 Limita minimă și maximă a codului de depunere, termenul maxim, cât și comisionul pentru eliberarea codului, sunt indicate în **Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.** în vigoare.
- 11.5 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, respectându-se legislația în vigoare.
- 11.6 În cazul în care moneda numerarului depus va fi diferită de moneda contului, va avea loc conversia valutară prin virament conform cursului de schimb valutar (cursul comercial pentru operațiuni 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 carduri afișate pe site-ul Băncii, valabile în momentul efectuării operațiunii.
- 11.7 Nu este permisă depunerea mijloacelor bănești în cont la bancomat cu utilizarea codului de depunere, în cazul când contul clientului este blocat pe credit și/ sau este inactiv.

### Codul de retragere

- 11.8 Scopul eliberării codului de retragere este efectuarea operațiunilor de retragere a mijloacelor bănești la Bancomat de către Clienți din conturile sale și din conturile altor Clienți ale Băncii în conformitate cu legislația în vigoare.
- 11.9 Codurile de retragere sunt oferite pentru maximum 24 de ore și pentru o anumită sumă. Numărul de tranzacții posibile de efectuat în baza unui și aceluiași cod nu sunt restricționate.
- 11.10 Limita minimă și maximă a codului de retragere, 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.
- 11.11 Prin intermediul codului de retragere, atât Clienții, cât și persoanele împuternicite prin procură autenticată notarial, vor avea posibilitate să retragă numerar din contul curent, în monedă națională și în valută străină USD/ EUR, respectându-se legislația în vigoare.
- 11.12 În cazul în care moneda numerarului retras va fi diferită de moneda contului, va avea loc conversia valutară prin virament conform cursului de schimb valutar pentru operațiuni carduri al băncii valabil în ziua debitării contului.
- 11.13 Nu este permisă retragerea mijloacelor bănești din cont la bancomat cu utilizarea codului de retragere, în cazul când contul clientului este blocat pe debit și/ sau este inactiv.



## 12 SISTEMUL DE DESERVIRE BANCARĂ LA DISTANȚĂ ProBanking

Sistemul de deservire bancară la distanță ProBanking (în continuare SDBD ProBanking) este destinat persoanelor fizice și permite accesul la distanță la mijloacele aflate în contul bancar, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul Clientului.

### 12.1 Modul de utilizare a SDBD ProBanking:

- 12.1.1 Lista operațiunilor ce pot fi efectuate de Beneficiar precum și modul de utilizare SDBD ProBanking sunt descrise în Ghidul Utilizatorului, afișat pe pagina web <https://eba.procreditbank.md>
- 12.1.2 Tarifele aplicate de Bancă pentru serviciile SDBD ProBanking prestate sunt afișate pe pagina web <https://eba.procreditbank.md>
- 12.1.3 Să modifice în mod unilateral condițiile și tarifele serviciilor SDBD ProBanking prestate, cu preavizarea prealabilă a Beneficiarului cu 2 luni 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.
- 12.1.4 Cursul valutar aplicat de Bancă pentru schimb valutar efectuat prin SDBD ProBanking este afișat nemijlocit la efectuarea operațiunii de schimb valutar.
- 12.1.5 SDBD ProBanking poate fi utilizat de Client imediat după activarea elementelor de autentificare.
- 12.1.6 Clientul este obligat să ia cunoștință de Ghidul Utilizatorului ProBanking și Lista de prețuri, iar prin semnarea Cererii–Contract de conectare la SDBD ProBanking Clientul declară că este la curent cu prevederile acestora.
- 12.1.7 Clientul 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 numeric Token sau cu codul numeric de unică folosință TAN, primită prin SMS la telefonul mobil indicat de Client, dacă efectuarea operațiunii efectuate necesită autentificarea respectivă, nu vor fi înregistrate și nu vor fi executate.
- 12.1.8 Corectitudinea instrucțiunilor autorizate date de Client Băncii prin SDBD ProBanking sunt în responsabilitatea Clientului (inclusiv indicarea incorectă a conturilor, sumei, beneficiarilor etc.). Banca nu poartă răspundere pentru instrucțiunile autorizate eronate sau incorecte ale Clientului.
- 12.1.9 Banca este obligată să execute tranzacțiile solicitate de Client în temeiul datelor înscrise prin SDBD ProBanking cu respectarea următoarelor condiții:
- Tranzacțiile sunt efectuate în strictă conformitate cu prevederile Condițiilor prezente și cu respectarea actelor normative în vigoare;
  - Mijloacele bănești înregistrate la contul Clientului sunt suficiente pentru executarea tranzacției precum și pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate, conform Listei de prețuri;
  - Suma instrucțiunii autorizate nu depășește limita, indicată în Tarife ProBanking-persoane fizice.
  - Operațiunile pe contul bancar al Clientului nu sunt suspendate ori mijloacele bănești nu sunt sechestrate în temeiul documentelor executorii emise de organele de stat abilitate.
- 12.1.10 Banca nu va purta nici o răspundere pentru neexecutarea unei instrucțiuni autorizate într-o anumită zi lucrătoare, dacă:
- Instrucțiunea autorizată respectivă este primită de către Bancă după termenul limită de timp pentru procesare a plăților din ziua lucrătoare respectivă;
  - Nu au fost prezentate documentele confirmative;
  - Suma instrucțiunii autorizate depășește limita, indicată în Tarife ProBanking-persoane fizice sau acestea nu sunt conforme cu legislația în vigoare și instrucțiunile interne ale Băncii.
- 12.1.11 Banca va furniza Clientului, prin intermediul SDBD ProBanking, informații referitoare la tranzacțiile efectuate, disponibilul pe contul/conturile bancare ale Clientului. Aceste informații vor include următoarele:



- a) Numărul de referință al tranzacției;
- b) Data când a fost realizată tranzacția;
- c) Valoarea tranzacției (suma transferată);
- d) Valoarea comisioanelor aplicate pentru operațiunile efectuate;
- e) Soldul inițial și curent (pe o anumită perioadă) al contului bancar.

## **12.2 Securitatea accesării SDBD ProBanking:**

- 12.2.1 Pentru a preveni utilizarea neautorizată a SDBD ProBanking, Clientul va păstra confidențialitatea elementelor de securitate, precum și a informațiilor și instrucțiunilor primite în acest sens de la Bancă și se va conforma întocmai prevederilor prezentelor Condiții generale și Ghidul utilizatorului ProBanking.
- 12.2.2 La prima conectare la SDBD ProBanking, Clientul este obligat să modifice parola primită de la Bancă pentru utilizarea mai departe a SDBD ProBanking în condiții de securitate maximă.
- 12.2.3 Modul de schimbare a parolei primite de la Bancă este indicat în Ghidul utilizatorului ProBanking.
- 12.2.4 Pentru siguranța contului Clientului, SDBD ProBanking va solicita pentru finalizarea tranzacției ordonate, introducerea parolei de utilizator și a codului numeric, generat de Token sau codul numeric de unică folosință TAN, primită prin SMS la telefonul mobil.
- 12.2.5 Token-ul nu poate fi transmis de către Clientul unei terțe părți spre păstrare sau spre folosire. În cazul expirării valabilității dispozitivului Token sau deteriorării Token-ului, Clientul trebuie să se prezinte la Bancă pentru restituirea lui, și la solicitarea Clientului, personalul autorizat din cadrul oficiilor băncii va modifica serviciul ProBanking, astfel încât să fie utilizată parola de unică folosință TAN.
- 12.2.6 În SDBD ProBanking este stabilită limita de zi a instrucțiunilor autorizate, indicată în „Tarife ProBanking-Persoane Fizice”. Toate instrucțiunile autorizate care depășesc această limită – se refuză de către Bancă.
- 12.2.7 Clientul este obligat în primul rând să-și schimbe parola de sine stătător în mod de urgență în cazuri descrise în punctul 10.9.9. lit a-f) a prezentelor Condițiilor Generale.
- 12.2.8 Clientul 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 sau TAN primite sunt incorecte;
  - g) Modificarea numărului de telefon mobil pentru recepționarea TAN-urilor și/sau companiei de telefonie mobilă.
- 12.2.9 Banca va fi exonerată de orice răspundere pentru tranzacțiile inițiate până la momentul notificării Băncii de către Client a pierderii controlului asupra SDBD ProBanking, cum ar fi funcționarea defectuoasă, cunoașterea parolei sau a altei informații sensibile de către persoanele terțe etc. Până la momentul anunțării exprese a Băncii de către Client despre situațiile menționate mai sus.
- 12.2.10 Clientul este răspunzător pentru prejudiciile apărute ca urmare a utilizării neautorizate a SDBD ProBanking de către terți.
- 12.2.11 Începând din momentul anunțării exprese a Băncii asupra situațiilor menționate la p.10.8.8., Clientul nu este răspunzător pentru pierderile apărute ca urmare a producerii lor, cu excepția cazului în care Clientul însuși acționează fraudulos.
- 12.2.12 În cazul notificării Băncii de către Client privind situațiile prevăzute la p.10.8.8., Banca va suspenda orice operațiune efectuată prin intermediul SDBD ProBanking sub numele de utilizator al Clientului.



## 12.3 Drepturile și obligațiile părților

### 12.3.1 Banca este în drept:

- a) 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”;
- b) Să refuze executarea tranzacției dacă aceasta contravine prevederilor legislației în vigoare, condițiilor acestui Contract, precum și prevederilor din „Termeni și Condiții”.

### 12.3.2 Banca este obligată:

- a) Să afișeze pe pagina web a SDBD ProBanking Lista de prețuri și Ghidul utilizatorului;
- b) Să informeze Clientul prin afișarea în prealabil pe pagina web a avizului despre orice sistări temporare a utilizării 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 și cu prevederile prezentelor Condiții Generale;
- f) Să aducă la cunoștință Clientului privind comportamentul optim, în caz de fraudă sau suspectare de fraudă asupra Serviciului prin plasarea pe pagina Web a SDBD ProBanking a informației respective.
- g) Să refuze executarea tranzacției dacă este depășita limita de zi, indicată în [Graficului de primire a ordinelor de plată](#).

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

### 12.3.4 Clientul este obligat:

- a) Să utilizeze SDBD ProBanking în strictă conformitate cu prevederile prezentelor Condiții generale de prestare a serviciilor persoanelor fizice, Ghidului Utilizatorului și Tarife ProBanking-Persoane Fizice, precum și să verifice lunar actualitatea acestora 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 Ghidul 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 sau cu telefonul mobil, la care sunt expediate prin SMS codurile numerice de unică folosință TAN);
- 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 Clientul a acestei obligații;
- f) Să introducă date veridice și corecte în instrucțiunea autorizată;
- g) Să prezinte documentele solicitate de Bancă în termenii restrânse în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare în scopul justificării operațiunilor ordonate;
- h) Clientul persoană fizică rezidentă să efectueze transferurile/plățile numai în afara activității antreprenoriale. Nu se admite efectuarea transferurilor/plăților care după natura lor urmează a fi efectuate de către persoane juridice.

**12.4 Declarații, garanții și responsabilitatea părților:**

- 12.4.1 Banca nu poartă răspunderea pentru acuratețea nici unei informații transmise de către Client Băncii prin SDBD ProBanking și nici pentru verificarea corectitudinii sau caracterului complet al unor astfel de informații.
- 12.4.2 Banca nu poartă răspunderea pentru nici o pierdere și pentru nici un prejudiciu suferit de Client generate de cauzele specificate mai jos:
- Informațiile recepționate de către Client prin SDBD ProBanking sunt incorecte, incomplete sau întârziate, ca rezultat al unei situații prevăzute la paragraful anterior;
  - 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.
- 12.4.3 Banca nu-și asumă responsabilitatea pentru operațiunile care nu pot fi înregistrate din cauza lipsei mijloacelor bănești pe contul bancar al Clientului, erorilor de completare, informațiilor eronate sau contradictorii transmise de Clientul Băncii, ilegalității operațiunilor, întâzierii în transmiterea instrucțiunilor de către Client către Bancă, suspendării operațiunilor la cont sau sechestrării mijloacelor bănești înregistrate de către organele de stat abilitate cu acest drept.
- 12.4.4 Dacă din motive imputabile Clientului, Banca va face cheltuieli sau va suferi pierderi care au legătură cu operațiunea pe care o execută în temeiul acestor Condiții generale la ordinul Clientului, acestea vor fi suportate de către Clientul. În această situație, Banca este autorizată să recupereze suma respectivă direct din contul/conturile Clientului în virtutea dreptului acordat prin prezentele Condiții Generale.
- 12.4.5 Clientul poartă răspundere totală pentru confidențialitatea numelui de utilizator, parolei, codului numeric de unică folosință TAN precum și a Token-ului în posesia căruia se află și care sunt necesare utilizării SDBD ProBanking.
- 12.4.6 Clientul poartă răspundere deplină pentru operațiunile efectuate de terțe persoane prin intermediul SDBD ProBanking sub numele de utilizator al Clientului ca rezultat al atitudinii neglijente a acestuia față elementele de autentificare și securitate (nume de utilizator, parolă, codul numeric de unică folosință TAN sau cod Token).
- 12.4.7 Clientul este responsabil pentru neexecutarea de către Bancă a instrucțiunilor autorizate ale acestuia, în cazul în care acestea conțin informații eronate, incorecte sau executarea lor este interzisă de lege.
- 12.4.8 Clientul declară că nu este implicat și nu va utiliza posibilitățile Serviciului în scopuri interzise de lege.
- 12.4.9 Clientul declară că toate instrucțiunile autorizate primite de Bancă din numele de utilizator al Clientului corespund integral cu instrucțiune autorizate înregistrate de Client și nu pot fi repudiate sau contestate de Client.

**12.5 Suspendarea accesului Clientului la SDBD ProBanking:**

- 12.5.1 Banca este obligată să suspende accesul Clientului la SDBD ProBanking în cazul în care Clientul informează Banca despre:
- Pierderea, furtul și/ sau distrugerea parolei, a Token-ului sau a telefonului mobil, la care sunt expediate prin SMS codurile numerice de unică folosință TAN;
  - Înregistrarea unor tranzacții neinițiate de Client;
  - Orice eroare apărută în urma gestionării contului/conturilor de către Bancă;
  - Elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii parolei de către persoane neautorizate;
  - Disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică;
  - Parola, TAN-ul sau codurile Token primite sunt incorecte.
- 12.5.2 Banca este în drept să suspende accesul Clientului la SDBD ProBanking în cazurile:



- a) A fost introdusă de 3 (trei) ori consecutiv incorect parola sau codul Token-ului;
  - b) Clientul nu dispune de mijloace bănești suficiente pentru achitarea comisioanelor prevăzute de Lista de prețuri pentru serviciile SDBD ProBanking prestate de Bancă.
- 12.5.3 Deblocarea accesului la SDBD ProBanking suspendat ca rezultat al introducerii incorecte de 3 ori consecutiv a parolei sau codului Token se face la solicitarea Clientului prin reprezentanțele Băncii sau prin Serviciul Contact Centru. 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.
- 12.5.4 Banca Va suspenda executarea unor anumite tipuri de instrucțiuni autorizate ale Clientului prin intermediul SDBD ProBanking în cazul în care operațiunile la contul/conturile Clientului sunt suspendate și/sau mijloacele bănești disponibile în cont au fost sechestrate de organele abilitate cu acest drept în virtutea legii. În astfel de caz Banca va interzice Beneficiarului să efectueze alte operațiuni prin SDBD ProBanking, decât cele permise prin documentele de executare.
- 12.5.5 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.

### 13 FORȚA MAJORĂ

- 13.1 Cazul de forță majoră este orice eveniment imprevizibil, inevitabil și independent de voința uneia dintre părți, care o împiedică în mod absolut să își îndeplinească total sau parțial obligațiile contractuale (ex.: calamități naturale, greve, război).
- 13.2 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.