

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

**Cuprins:**

I. PREVEDERI GENERALE	3
1.1. OBIECTUL CONTRACTULUI ȘI DOMENIUL DE APLICARE.....	3
1.2. TERMENI UTILIZAȚI	5
1.3. CUNOAȘTEREA CLIENTULUI	10
1.4. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE PĂRȚILOR	12
1.5. NOTIFICĂRI.....	19
1.6. ACTE DE ÎMPUTERNICIRE	20
1.7. ASPECTE PRIVIND MOȘTENIREA	21
1.8. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI CONFIDENȚIALITATEA ..	21
1.9. CONFIDENȚIALITATE ȘI SECRETUL BANCAR	25
II. SERVICII BANCARE.....	25
2.1. CONT CURENT BANCAR.....	25
2.2. CONT DE ECONOMII FlexSave	30
2.3. CONT DE DEPOZIT	31
2.4. CARDURI BANCARE.....	33
2.5. CODUL DE DEPUNERE / RETRAGERE LA BANCOMAT DIN ZONA 24/7 A BĂNCII	41
2.6. INSTRUMENTUL DE PLATĂ ELECTRONIC CU ACCES LA DISTANȚĂ (IPAD)	
ProBanking și Mobile Banking	42
2.7. ACTUALIZAREA DATELOR DE IDENTIFICARE ȘI PERSONALE ALE CLIENTULUI	
PRIN INTERMEDIUL MIJLOACELOR ELECTRONICE	46
2.8. SERVICIUL APPLE PAY/GOOGLE PAY	47
2.9. SERVICIUL SMS NOTIFICARE	47
III. IMPEDIMENTUL JUSTIFICATOR	49
IV. CLAUZE FINALE	50



I. PREVEDERI GENERALE

1.1. OBIECTUL CONTRACTULUI ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1.1.1. Banca Comercială „ProCredit Bank” S.A. (în continuare – **Bancă**) a fost înregistrată la 25.10.2007 în Registrul de Stat al persoanelor juridice cu numărul de identificare de stat – codul fiscal (IDNO) 1007600059183, și activează ca instituție financiară în baza licenței Seria A MMII nr.004497 emisă la 29.01.2018, pe un termen nedeterminat, de Banca Națională a Moldovei, cu sediul în Chișinău, MD-2005, Bulevardul Grigore Vieru 1, tel. (373 22) 822501. Adresa juridică a Băncii: Republica Moldova, mun. Chișinău, Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 65, of. 901.

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

1.1.3. Prezentele Condiții Generale de prestare a serviciilor pentru persoanele fizice în cadrul B.C. „ProCredit Bank” S.A. au drept scop reglementarea relațiilor dintre Bancă și Client (inclusiv persoana afiliată Băncii) în continuare – **Părți** cu privire la deschiderea, gestionarea și închiderea conturilor bancare ale Clientului, precum și reglementarea condițiilor de prestare a serviciilor destinate persoanelor fizice.

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

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

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

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

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

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

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

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



1.1.11. Banca va tipări și distribui gratuit materiale care conțin informația publicată cu privire la termenele și condițiile de funcționare a produselor și serviciilor oferite în cadrul desfășurării activității sale, conform Regulamentului cu privire la cerințele de publicare a informațiilor de către bănci aprobat prin Hotărârea Comitetului Executiv al BNM nr.158/2020. Informația și materialele publicate conform Regulamentului cu privire la cerințele de publicare a informațiilor de către bănci aprobat prin Hotărârea Comitetului Executiv al BNM nr.158/2020 se afișează pe panou în oficiile bancare și pe pagina web a Băncii, este actualizată permanent în funcție de modificările și/sau completările parvenite conform reglementărilor interne ale Băncii și se publică în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de **3 zile** de la data survenirii modificărilor / completărilor. Pe panou (și / sau în materiale) se plasează datele referitor la persoana de contact și telefonul acesteia. Banca publică informația aferentă condițiilor de acceptare a depozitelor, de deschidere, modificare și închidere a conturilor și de utilizare a cardurilor de plată care va include, dar nu se va limita la informația prevăzută în Regulamentul cu privire la cerințele de publicare a informațiilor de către bănci aprobat prin Hotărârea Comitetului Executiv al BNM nr.158/2020.

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

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

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

- i. prin acordul comun al Părților;
- ii. la cererea Clientului, sau a persoanei împuternicite de acesta, fără a fi necesară justificarea deciziei, cu un preaviz de 15 zile, dacă aceste Condiții Generale sau Contractul specific nu prevăd altfel;
- iii. în cazul în care Clientul nu acceptă condițiile Contractului-cadru;
- iv. la decizia unilaterală a Băncii:
 - i. pe cont nu a fost efectuată nici o tranzacție pe parcursul ultimelor 180 de zile calendaristice;
 - ii. nu au fost achitate comisioanele Băncii timp de 2 (două) luni consecutiv;
 - iii. în cazul în care Clientul efectuează operațiuni ce contravin prevederilor **Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului**. Banca va rezolvi contractul de cont bancar unilateral și va închide contul(urile), iar mijloacele bănești disponibile în cont la data închiderii vor fi plasate la un cont intern, de unde vor fi eliberate la adresarea Clientului la Bancă. Banca va informa Clientul privind închiderea contului(rilor) cu 2 luni înainte de închiderea contului(urilor).
- iv. în situațiile specificate în mod expres de aceste Condiții Generale sau Contractele specifice, cu sau fără respectarea termenului de preaviz, în funcție de prevederile respective;
- v. din cauza informațiilor privind reputația Clientului care ar putea afecta imaginea Băncii, constituind un risc reputațional pentru aceasta, cu un preaviz de 15 zile, iar în cazul unui risc reputațional ridicat, cu notificarea în ziua încetării relațiilor de afaceri;
- v. în baza cererii de închidere a contului semnat de moștenitor legal/ testamentar care se prezintă ultimul la Bancă, în cazul decesului Clientului.
- vi. în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.

1.1.15. Toate contractele, acordurile de colaborare, acordurile adiționale, documentele, formularele tipizate încheiate între client și Bancă, inclusiv **Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru**



persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank SA sunt perfectate în limba română. Cu acordul ambelor părți, Banca îi poate furniza clientului și versiuni traduse în alte limbi, însă versiunea în limba română va fi cea de referință.

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

1.2. TERMENI UTILIZAȚI

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

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

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

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

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

Autentificare biometrică – procesul de confirmare a identității unei persoane fizice prin compararea datelor biometrice din imaginea facială captată în timpul fluxului de digital onboarding cu datele biometrice oficiale din fotografia clientului obținută din Registrul de Stat al Populației.

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

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

Beneficiar efectiv - orice persoană fizică ce deține sau controlează în ultimă instanță Clientul și/sau persoana fizică în numele ori în interesul căruia/căreia se realizează, direct sau indirect, o activitate sau o tranzacție (**art. 5² din Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, nr. 308 din 22.12.2017**, cu modificările ulterioare).

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

Card de debit – instrument de plată electronică prin intermediul căruia deținătorul are acces oricând la suma disponibilă în contul curent deschis la Bancă la care este atașat cardul.

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Prin aplicarea semnăturii olografe pe documentele pe suport de hârtie, prezentate spre executare la Bancă (Ordine de plată);
- Prin aplicarea semnăturii electronice pe documentele pe suport electronic, prezentate spre executare la Bancă (Ordine de plată);
- Prin aplicarea codului PIN / 3D Secure la operațiunile efectuate prin intermediul cardului de plată;
- Prin indicarea datelor cardului de plată la operațiunile efectuate online prin intermediul cardului de debit;
- Prin indicarea login-ului, parolei, codului numeric de unică folosință TAN, primit prin SMS la numărul de telefon mobil indicat de Client;
- Alte modalități în dependență de specificul serviciului oferit de Bancă.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Instrument de plată – dispozitiv (dispozitive) personalizat(e) (cardul de plată, telefon mobil etc.) și/sau orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, TAN, alte tipuri de coduri, login/parolă etc. sau funcționale – transferul de credit, debitarea directă) convenite între utilizatorul serviciilor de plată și prestatorul de servicii de plată și folosite de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniția un ordin de plată.

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

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

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

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

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

IPAD – Instrument de plată electronic cu acces la distanță precum internet-banking, mobile-banking, care permite utilizatorului, prin intermediul unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație, accesul la contul de plăți și inițierea de operațiuni de plată, în baza fondurilor de care dispune.

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

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

Login utilizator – element de identificare a Clientului la accesarea serviciului ProBanking / MBanking.

Ordin de plată programată – plată care se efectuează în mod automat în anumite intervale de timp și sume stabilite de client prin intermediul instrumentului de plată electronic cu acces la distanță ProBanking.

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

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

Persoană afiliată – se consideră persoanele prevăzute în Capitolul I, pct. 2 din Regulamentul privind tranzacțiile băncii cu persoanele sale afiliate, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.240 din 9 decembrie 2013, cu modificările ulterioare.

Plată Instant (MIA IPS) – transfer de credit efectuat între conturile curente IBAN în moneda națională prin intermediul aplicației Mobile Banking în regim online, în maximum 10 secunde. La efectuarea plății IPS, clientul va introduce doar Alias al beneficiarului/plătitorului Plății Instant, suma și conținutul operațiunii. Plata va fi confirmată de către client prin introducerea SMS TAN-ului. Sunt 2 tipuri de Plată Instant: Transfer Instant (P2P Instant) și Solicitare transfer instant (RTP).

Portmoneu electronic - Instrument electronic prin intermediul căruia sunt efectuate tranzacțiile „fără contact” efectuate prin intermediul unui dispozitiv încorporat cu tehnologia Near Field Communication (NFC - comunicare realizată prin unde radio), inclusiv Apple Pay, Google Pay, etc.. Portmoneul este instalat pe smart-phone-ul Clientului și conectat la contul bancar al Clientului. Cu ajutorul acestui instrument pot fi efectuate plăți online, plăți fizice la POS terminal, precum și alte tranzacții.

Prelucrarea datelor cu caracter personal – orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea,



înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea.

ProBanking – Instrument de plată electronic cu acces la distanță pus la dispoziția Clientului de către Bancă prin intermediul paginii web <https://eba.procreditbank.md> ce permite acestuia acces la distanță la mijloacele bănești aflate în contul său bancar, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul său.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Token - un mijloc suplimentar de plată electronic generat în procesul de adăugare a cardului de debit la aplicația de plată mobilă Apple Pay/Google Pay (Wallet Apple/Google). Acest Token are și un cont unic,



diferit de numărul cardului la care este atașat, ce este utilizat în timpul tranzacțiilor cu Apple Pay/Google Pay.

Transfer Instant (P2P Instant) – tip de Plată Instant, care se efectuează de către o persoană fizică pentru a transfera mijloace bănești în lei moldovenești către altă persoană fizică, în baza Alias-ului beneficiarului Plății Instant.

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

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

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

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

1.3. CUNOAȘTEREA CLIENTULUI

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

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

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

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

1.3.5. Banca nu va efectua nicio activitate sau tranzacție, inclusiv printr-un cont de plăți, să nu stabilească nicio relație de afaceri ori să termine o relație de afaceri existentă cu clientul în cazul în care nu este posibilă conformarea la cerințele de identificare a clientului, a beneficiarului efectiv al acestuia și al înțelegerii scopului sau a naturii dorite a relației de afaceri, conform prevederilor *Legii nr.308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului* fără a explica clientului motivul refuzului.

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

- i. dacă Banca are cunoștință că Clientul a utilizat serviciile sale în scopuri ilegale sau are motive rezonabile să suspecteze acest lucru;
- ii. dacă Banca nu poate respecta cerințele de identificare a Clientului, de înțelegere a scopului și naturii relației de afaceri și a tranzacțiilor Clientului, sau de actualizare a informațiilor despre Client, inclusiv din cauza neîndeplinirii de către Client a obligației de actualizare a acestor informații;
- iii. dacă Clientul a furnizat informații false sau eronate Băncii și/sau documentele prezentate nu



corespund celor declarate de Client sau deținute de Bancă și/sau nu a prezentat documentele sau informațiile solicitate de Bancă, ceea ce poate duce la riscul de neconformare cu cerințele legale privind măsurile de precauție pentru Clienti;

iv.dacă Banca deține informații sau are suspiciuni rezonabile privind implicarea Clientului, în activități infracționale, inclusiv spălarea banilor, finanțarea terorismului sau proliferarea armelor de distrugere în masă;

v.dacă Clientul apare pe liste de sancțiuni internaționale și/sau alte liste restrictive care trebuie respectate de Bancă;

vi.în orice alte situații prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;

vii.Expirării termenului de valabilitate a actului de identitate al Clientului și/sau persoanei împuternicite, sau expirării împuternicirilor

1.3.7. Să refuze inițierea/continuarea colaborării cu Client în cazul în care Clientul utilizează serviciile Băncii pentru tranzacții unice, și/sau care după natura lor, trebuie să fie efectuate din numele și contul persoanelor juridice.

1.3.8. Banca are dreptul să analizeze inițierea colaborării cu Clientul timp de 2 zile lucrătoare, iar în cazul în care sunt necesare acte /documente adiționale acest termen poate fi prelungit.

1.3.9. Pe parcursul relației de afaceri cu clientul, Banca are dreptul, să analizeze ordinele de plată înregistrate de către Client sau primite în favoarea Clientului în monedă națională și valută străină în termen de până la 5 zile lucrătoare, din momentul recepționării ordinului de plată de către Bancă. Măsurile de precauție indicate în acest punct, vor fi aplicate înainte de a procesa/refuza ordinul de plată recepționat.

1.3.10. Banca nu controlează legalitatea, realitatea și oportunitatea operațiunii în legătură cu care prestează serviciul de plată, dacă legislația în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și legislația valutară nu prevăd altfel.

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

1.3.12. Să refuze efectuarea tranzacțiilor ordonate de Client sau recepționate în contul Clientului, să înceteze relațiile cu Clientul, inclusiv cu închiderea tuturor serviciilor bancare deschise pe numele acestuia în cazul efectuării tranzacțiilor cu active virtuale, precum și pentru prestatori de servicii privind activile virtuale.

1.3.13. Să închidă contul la inițiativa Băncii în cazul în care Clientul nu a actualizat Declarația Persoanei Fizice în conformitate cu prevederile **Legii 308 din 22 decembrie 2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului**, cu informarea clientului despre acest fapt.

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

sursa SUA.

În contextul FATCA , Banca are următoarele obligații:

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

În cazul în care Clientul îndeplinește condițiile pentru a fi clasificat drept Recalcitrant (Client care prezintă indicii U.S. și care refuză să furnizeze Băncii documentația necesară clasificării conform FATCA și acordul expres privind prelucrarea datelor cu caracter personal în scop FATCA și transmiterea acestor date către Autoritatea Fiscală Americană (Internal Revenue Service, “IRS”), Banca este în drept să refuze Clientului inițierea / continuarea relațiilor de afaceri;

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

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

1.4. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE PĂRȚILOR

1.4.1. Banca este obligată:

1.4.1.1. Să asigure integritatea disponibilităților aflate în cont și să nu permită persoanelor terțe să dispună de mijloacele bănești ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare ori la dispoziția în scris a Clientului.

1.4.1.2. Să primească și să înregistreze în contul Clientului sumele bănești depuse de acesta, sau de un terț, în numerar sau transferate din conturile Clientului sau al altor persoane în ziua primirii acestora, dacă operațiunea solicitată nu contravine legislației sau regulamentelor interne ale Băncii.

1.4.1.3. Să furnizeze Clientului, fără întârziere, (nu mai târziu de ziua lucrătoare în care a fost înregistrată suma bănească în cont și de ziua în care Clientul a contactat Banca), după înregistrarea în contul său a sumelor bănești, informația despre operațiunea de plată executată, la solicitarea Clientului prin intermediul:

- Serviciului ProBanking, prin accesarea acestui serviciu de către Client;
- Cardului de debit, accesarea informației va fi efectuată prin intermediul bancomatului;
- Serviciului Contact Centru, ulterior apelării telefonice de către Client în limitele programului de lucru al Băncii și identificării lui de către Bancă cu ajutorul întrebării/răspunsului secret;
- Subdiviziunile Băncii, ulterior adresării Clientului și identificării lui în baza actului de identitate valabil;

1.4.1.4. Să execute, în limitele disponibilului în cont, ordinele Clientului privind transferul unor sume către alte persoane, eliberarea numerarului, precum și să efectueze alte operațiuni în contul Clientului din însărcinarea lui în conformitate cu legea, cu contractul sau cu uzanțele bancare;

1.4.1.5. Să efectueze corectarea erorilor ce au fost semnalate de către Client, dacă acestea sunt recunoscute de Bancă.

1.4.1.6. Să asigure confidențialitatea informației privind starea conturilor și operațiunilor înregistrate în ele.



1.4.1.7. Să pună lunar, la dispoziția clientului, Extrasul de cont privind operațiunile efectuate pe contul Clientului, transmis prin intermediul instrumentului de plată electronic cu acces la distanță (IPAD) ProBanking / MBanking sau la solicitarea clientului, eliberat pe suport de hârtie în cadrul subdiviziunilor Băncii, precum și expediat la adresa de e-mail a Clientului.

1.4.1.8. Să suspende operațiunile în/ din conturi (în afară de operațiunile legate de mijloacele bănești înregistrate în contul bancar în urma comercializării gajului) la primirea dispoziției privind suspendarea operațiunilor la conturile Clientului, emise de către:

- Serviciul Fiscal de Stat;
- Centrul Național Anticorupție;
- alte organe împuternicite în conformitate cu legislația în vigoare.

1.4.1.9. Să examineze reclamația Clientului și să comunice decizia sa în cel mult 14 zile de la primirea reclamației.

1.4.1.10. Să examineze reclamația utilizatorului de servicii de plată/deținătorului de monedă electronică și să comunice decizia sa în cel mult 14 zile de la primirea reclamației. În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 14 zile din motive independente de voința Băncii, acesta va expedia un răspuns provizoriu, în care va indica explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care utilizatorul serviciilor de plată/deținătorul de monedă electronică va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.

1.4.1.11. Să nu ofere Clientului – persoană afiliată Băncii condiții mai avantajoase decât cele oferite altor clienți care sunt neafiliați Băncii.

1.4.1.12. Să efectueze tranzacții cu persoane afiliate în conformitate cu cerințele stabilite în actele normative în vigoare.

1.4.1.13. Să notifice imediat Clientul în cazul în care apar suspiciuni și/sau în cazul unor amentințări cu privire la activități frauduloase sau dacă se confirmă existența unei fraude reale asociate cu conturile sau serviciile sale de plată furnizate de Bancă. Clientul va fi notificat prin intermediul serviciului Contact Centru, prin intermediul SMS Notificării sau adițional și a mesajelor informative în Internet Banking sau Mobile Banking.

1.4.2. Banca este în drept:

1.4.2.1. Să nu efectueze operațiuni în/ din contul Clientului, precum și să refuze executarea operațiunii, în cazul când documentele prezentate contravin actelor normative și interne ale Băncii, sau în oricare alt caz când nu sunt îndeplinite condițiile contractului de deschidere cont bancar, explicând Clientului motivele refuzului (cu excepția cazurilor care țin de **Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, nr. 308 din 22.12.2017**, cu modificările ulterioare), precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au determinat refuzul.

1.4.2.2. Să execute aplicarea sechestrului pe mijloacele bănești din conturi (în afară de mijloacele bănești înregistrate în urma comercializării gajului) în baza încheierii, ordonanței, etc., emise de:

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

1.4.2.3. Să retragă prin dispoziții proprii interne din contul curent/economii al Clientului sumele înregistrate eronat de către Bancă, care nu-i aparțin Clientului și/ sau sumele datorate în conformitate cu **Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice, Tarifele și limitele cardurilor bancare pentru persoane fizice 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. Prezenta împuternicire este irevocabilă și rămâne în vigoare pe toată perioada existenței contului.

1.4.2.4. Să modifice numărul codului IBAN, dacă aceasta rezultă din modificarea planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din Republica Moldova, informând titularul de cont până la modificare, în termen de cel puțin 2 luni.

1.4.2.5. Să solicite de la Client documente suplimentare cu privire la operațiunile în/ din contul Clientului. În cazul neprezentării documentelor solicitate, Banca are dreptul de a refuza executarea operațiunii.

1.4.2.6. Să blocheze, la cererea Clientului, contul/ conturile Clientului, atât pe debit, cât și pe credit.

1.4.2.7. Să blocheze conturile Clientului în cazul în care Băncii i se aduce la cunoștință despre decesul Clientului, prin prezentarea de către orice persoană interesată a Certificatului de deces al Clientului sau din informația publică obținută de la autoritățile competente și confirmată cu informații corespunzătoare. În acest sens, Banca se consideră notificată despre decesul Clientului în ziua prezentării Certificatului de deces în original. Banca nu răspunde pentru eventualele operațiuni de plată autorizate de reprezentanții Clientului decedat, efectuate până în ziua notificării Băncii despre decesul Clientului.

1.4.2.8. Să modifice statutul contului curent în inactiv în cazul în care la contul respectiv nu au fost efectuate operațiuni de către Client pe parcursul perioadei de 180 de zile calendaristice, însă comisionul de mentenanță a contului a fost achitat integral pe toată perioada acestor 180 zile.

1.4.2.9. Să închidă în mod unilateral conturile Clientului în cazul în care acestea au fost deschise eronat de către Bancă sau în cazul neprezentării de către Client a documentelor aferente deschiderii conturilor, cu informarea Clientului despre acest fapt.

1.4.2.10. Să blocheze un instrument de plată, cont sau sumă până la investigarea cazului din motive obiective legate de:

1. securitate;
2. o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
3. un risc sporit al incapacității plătitorului de a executa obligația de plată, în cazul unui instrument de plată cu o linie de credit;
4. la cererea Clientului;
5. în cazul în care Băncii i se aduce la cunoștință despre decesul Clientului, prin prezentarea de către orice persoană interesată a Certificatului de deces al Clientului;
6. documentul de identitate al Clientului este expirat și documentul nou nu a fost prezentat la Bancă;
7. în cazul expirării Declarației persoanei fizice sau actului de identitate al clientului;
8. Clientul utilizează serviciile Băncii pentru tranzacții, care după natura lor, trebuie să fie efectuate din numele și contul persoanelor juridice;
9. din considerente prevederilor **Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.**

1.4.2.11. Să închidă un instrument de plată sau cont din motive obiective legate de:

1. securitate;
2. o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
3. din considerente prevederilor **Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.**

1.4.2.12. În cazul în care aceasta este posibil, înainte de blocare sau imediat după blocarea instrumentului de plată, Banca informează Clientul (prin SMS, sau telefonic, sau e-mail) despre blocarea instrumentului



de plată și despre motivele acestui blocaj, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte acte normative.

1.4.2.13. Să anuleze codul de depunere, fără acordul expres al Clientului dar cu înștiințarea acestuia, în cazul în care utilizarea codului este asociată cu acte necoordonate cu Banca, dubioase sau ilicite, anularea fiind necesară pentru prevenirea posibilelor acte de fraudare sau spălare a banilor.

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

1.4.2.15. Să stabilească, la discreția sa, programul de muncă al subdiviziunilor și al oficiului principal, precum și programul de acceptare a serviciilor de plată, cu informarea clienților prin anunț plasat în subdiviziune la un loc vizibil și pe pagina web a Băncii.

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

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

1.4.2.18. Să refuze inițierea sau continuarea colaborării cu clientul în cazul în care acesta se refuză de Serviciul SMS Notificări.

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

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

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

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

1.4.3. Clientul se obligă:

1.4.3.1. Pentru a iniția și/ sau continua relația cu Banca, Clientul se obligă să dețină Setul de Servicii, care include:

- cont curent,
- cont de economii FlexSave în aceeași monedă,
- card de debit VISA
- instrumentul de plată electronic cu acces la distanță ProBanking,
- serviciul SMS Notificări.

1.4.3.2. Să prezinte Băncii documentele necesare pentru deschiderea, modificarea și închiderea contului bancar conform actelor normative în vigoare, inclusiv și actelor interne ale Băncii. Documentele se prezintă în original, copie legalizată notarial sau în altă formă solicitată conform actelor normative în vigoare.

1.4.3.3. Să ia cunoștință de **Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.**, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea cel puțin lunar la sediul Băncii sau prin intermediul paginii-web a Băncii.

1.4.3.4. Să ia cunoștință cu **Tarifele și Comisioanele Băncii pentru serviciile bancare prestate**



persoanelor fizice și Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCreditBank S.A., aprobate de Bancă, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea, cel puțin lunar, la sediul Băncii sau prin intermediul paginii-web a Băncii.

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

1.4.3.6. Să comunice și să restituie imediat Băncii sumele înscrise eronat în conturile sale și care nu-i aparțin. În legătură cu aceasta, Clientul împuternicește Banca, în mod irevocabil, să retragă prin dispoziții proprii interne din contul Clientului sumele înregistrate greșit, care nu-i aparțin. În cazul în care Clientul refuză să restituie sumele care nu i se cuvin, Banca poate pretinde încasarea dobânzii calculate în conformitate cu prevederile legale.

1.4.3.7. Să achite Băncii în termen tarifele și comisioanele pentru serviciile prestate de Bancă conform **Tarifelor și Comisioanelor pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice și Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice** în vigoare la data achitării.

1.4.3.8. Să asigure pe contul său bancar mijloace bănești suficiente pentru efectuarea operațiunilor solicitate și achitarea tarifelor și comisioanelor pentru serviciile prestate de Bancă.

1.4.3.9. Să nu utilizeze serviciile Băncii și Banca pentru spălarea banilor, finanțarea terorismului și/sau alte operațiuni ilegale și să despăgubească Banca pentru prejudiciul cauzat în rezultatul unor astfel de acțiuni.

1.4.3.10. Să prezinte documentele solicitate de Bancă cu privire la operațiunile efectuate în/ din contul său.

1.4.3.11. Să informeze Banca în cel mai restrâns timp despre modificările în datele și actele prezentate la Bancă la deschiderea contului. Să actualizeze datele personale cu semnarea ulterioară a **Declarației persoanei fizice**.

1.4.3.12. Se angajează să utilizeze Cardul de debit, IPAD ProBanking și aplicația Mobile Banking în conformitate cu prezentele **Condiții Generale**. În acest scop, Clientul va lua toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate și elementele de identificare utilizate pentru accesarea serviciilor oferite de Bancă, asigurând confidențialitatea acestora și protejând instrumentele de plată electronică împotriva furtului, pierderii sau deteriorării.

1.4.3.13. Să informeze Banca sau persoana desemnată de acesta, de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire a Cardului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a cardului, IPAD ProBanking sau aplicației Mobile Banking. După notificarea depusă în conformitate cu acest punct, Clientul nu poartă nicio răspundere patrimonială care rezultă din producerea unei situații de urgență, cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos.

1.4.3.14. 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 asociaților acestora.

1.4.3.15. Să dezvăluie informațiile necesare Băncii pentru a stabili dacă este sau nu persoană afiliată Băncii.

1.4.3.16. Persoanele afiliate Băncii se obligă să informeze Banca despre intenția lor de a deschide un depozit prin intermediul IPAD ProBanking sau aplicației Mobile.

1.4.3.17. Să comunice Băncii informații despre țara sa de rezidență fiscală și să furnizeze documente care conțin numărul de identificare fiscală din țara respectivă.

1.4.3.18. Se obligă să notifice imediat, dar nu mai târziu de 90 zile, Banca în cazul apariției unor modificări în țara sa de rezidență fiscală.

1.4.3.19. Să se informeze cu regularitate despre situația contului său, prin orice mijloace puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv prin analiza extrasului de cont.



1.4.3.20. Să seteze în telefonul mobil ca notificările/SMS-urile primite să nu fie vizibile pe ecranul blocat al telefonului.

1.4.3.21. Să comunice Băncii în scris orice modificare a datelor de identitate, iar Banca va efectua modificările în sistemul bancar. Banca nu își asuma riscurile apărute ca urmare a nerespectării de către Client a acestei obligații.

1.4.3.22. În contextul plăților instant, clientul are obligația de a informa Banca ori de câte ori își schimbă numărul de telefon, care este utilizat drept Alias, pentru efectuarea și primirea transferurilor. Aceeași obligație se aplică și în cazul în care clientul oferă numărul de telefon al altei persoane pentru contact. Clientul este, de asemenea, responsabil dacă numărul său este înregistrat pentru alte persoane fizice în sistemul Băncii.

1.4.4. Clientul este în drept:

1.4.4.1. Să gestioneze de sine stătător mijloacele bănești aflate în Contul bancar, în conformitate cu prevederile prezentelor **Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank SA.**

1.4.4.2. Să solicite, în baza unei cereri, blocarea contului.

1.4.4.3. Să obțină efectuarea corectărilor și/ sau completărilor operațiunilor de plată numai dacă informează Banca, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător. Clientul poate informa Banca în scris prin cerere depusă în reprezentatele Băncii sau prin apel la Contact Centru. Termenul pentru efectuarea de către Bancă a corectărilor și/ sau completărilor poate varia în dependență de timpul necesar pentru investigarea și verificarea informației comunicate de Client.

1.4.4.4. Să fie informat prin intermediul paginii web a Băncii și panoului de informație din subdiviziunile Băncii privind modificările în **Tarifele și Comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice ale Băncii; Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCredit Bank S.A.; Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice;** precum și în **Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.**

1.4.4.5. Să solicite rezoluțiunea contractului de cont bancar și închiderea anticipată a conturilor și a serviciilor aferente. Comisioanele percepute periodic pentru serviciile de plată sunt achitate de către Client doar până în momentul rezoluțiunii contractului. În cazul în care unele comisioane au fost plătite în avans, acestea sunt rambursate proporțional.

1.4.4.6. Să i se pună la dispoziție de către Bancă extrasul de cont în care să fie reflectate toate operațiunile efectuate într-o anumită perioadă de timp.

1.4.4.7. Să-și exprime sugestiile, reclamațiile și mulțumirile prin intermediul apelului telefonic, prin e-mail, pe pagina web a Băncii sau scrisoare oficială. Reclamația expusă în scris pe suport de hârtie se va transmite în Oficiul Central sau la una din subdiviziunile Băncii (adresele pot fi găsite pe site: <https://www.procreditbank.md/filial>); reclamația în scris pe suport electronic se va expedia la adresa electronica: mda.office@procredit-group.com sau se va depune pe pagina web a Băncii. Reclamațiile verbale se vor adresa Băncii prin apel telefonic către Serviciul Contact Centru formând numărul: 0800 000 10 (pentru apeluri naționale) și +373 22 27-07-07 (pentru apeluri internaționale). Dacă clientul nu este mulțumit de decizia Băncii referitor la reclamația sa, acesta se poate adresa, după caz, autorității de supraveghere: Băncii Naționale a Moldovei, Comisiei Naționale a Pieței Financiare, Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal sau instanțelor de judecată, conform legislației în vigoare.



1.4.4.8. Clientul își poate retrage consimțământul de a executa o operațiune de plată sau o serie de operațiuni de plată în orice moment, dar nu mai târziu de momentul irevocabilității. Clientul este liber să dispună în orice moment de sumele bănești din contul său, cu excepția cazurilor când, prin acordul părților, este stabilit un termen de preaviz.

1.4.4.9. Clientul are dreptul să-și revoce indicațiile privind dispunerea de sumele bănești din contul său. Revocările au efect dacă sunt recepționate de Bancă până la momentul executării indicațiilor respective.

1.4.4.10. Persoanele autorizate să dispună de sumele bănești din cont sunt indicate de către Client prin prezentarea documentelor respective prevăzute de lege, de contract și de uzanțele bancare.

1.4.4.11. Să solicite în orice moment al relației contractuale **Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.** pe suport de hârtie sau alt suport durabil.

1.4.4.12. Să solicite deschiderea contului de depozit la termen atât în cadrul subdiviziunilor Băncii, prin completarea/semnarea pe suport de hârtie a Cererii/ Cererii-Contract, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii Clientului, cât și prin intermediul IPAD ProBanking și aplicația Mobile Banking, prin completarea și semnarea, în format electronic a Cererii/Cererii-Contract din cadrul IPAD ProBanking și aplicația Mobile Banking.

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

1.4.5. Alte condiții:

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

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

1.4.5.3. Toate litigiile și divergențele care pot apărea la executarea prezentelor **Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank SA**, se vor soluționa pe cale amiabilă, iar în cazul în care Părțile nu vor ajunge la o soluție amiabilă a litigiului/ divergenței acestea se vor soluționa de instanța de judecată competentă a Republicii Moldova.

1.4.5.4. În cazul în care prezentele **Condiții Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.**, nu acoperă toate situațiile posibile, Părțile se vor conduce de legislația civilă în vigoare a Republicii Moldova.

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



1.4.5.6. Părțile au convenit să se comporte cu bună 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.

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

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

1.4.5.9. Documentele emise în limbi străine vor fi prezentate Băncii cu traducere autenticată notarial în limba română.

1.4.5.10. Contractele, acordurile de colaborare, acordurile adiționale, formularele tipizate și alte documente pot fi încheiate între client și Bancă pe suport de hârtie, semnate cu semnătură olografă sau pe suport electronic, semnate cu semnătură electronică acceptată de către Bancă. La semnarea oricărui acte indicate mai sus părțile vor utiliza același tip de semnătură.

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

1.4.5.12. Persoanele afiliate Băncii sunt persoanele prevăzute în Capitolul I, pct. 2 din Regulamentul privind tranzacțiile băncii cu persoanele sale afiliate, aprobat prin Hotărîrea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.240 din 9 decembrie 2013, cu modificările ulterioare. Tranzacțiile cu persoanele afiliate vor fi efectuate conform termenelor și condițiilor prevăzute în prezentele Condiții Generale, inclusiv în **Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank” S.A, Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C.ProCreditBank S.A., Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice, Tarifele ProBanking – Persoane Fizice** în vigoare. Extrasul din Politica privind tranzacțiile cu persoanele afiliate BC „ProCredit Bank” S.A. poate fi accesat pe link-ul: https://www.procreditbank.md/ro/Dezvaluirea_informatiei.

1.4.5.13. Tranzacțiile cu **persoanele afiliate** vor fi efectuate în aceleași condiții ca și pentru persoanele neafiliate băncii, conform limitelor, condițiilor, restricțiilor și termenelor stabilite de Bancă în **Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank” S.A, Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C.ProCreditBank S.A., Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice, Tarifele ProBanking – Persoane Fizice**, prezentele **Condiții Generale**, în vigoare.

1.5. NOTIFICĂRI

1.5.1. Cu excepția cazurilor prevăzute altfel în prezentele Condiții Generale sau în contractele specifice



Încheiate cu Clienții, toate notificările sau orice alte comunicări ale Băncii către Client, vor fi efectuate prin una din următoarele modalități:

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

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

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

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

- a) în scris, pe formularele speciale puse la dispoziție de către Bancă;
- b) în scris, la adresa poștală a Băncii sau a subdiviziunilor Băncii;
- c) pe e-mail la adresa: mda.office@procredit-group.com;
- d) prin intermediul Serviciului Contact Centru prin apel la numărul 0800 000 10 pentru apeluri naționale și +373 (22) 27 07 07 pentru apeluri internaționale .

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

1.6. ACTE DE ÎMPUTERNICIRE

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

1.6.2. Terții care reprezintă interesele Titularilor de cont și sunt în drept să deschidă, modifice sau să închidă conturi, să efectueze operațiuni pe conturile deschise, pot fi deserviți în orice subdiviziune a Băncii și efectuarea operațiunilor pe conturile Clienților respectivi este permisă doar în strictă conformitate cu actul ce confirmă împuternicirea, act care se prezintă la Bancă de către persoana terță sau Client. Banca își rezervă dreptul de a refuza acceptarea actului ce confirmă împuternicirea, în condițiile în care forma sau conținutul acestuia, sau comportamentul persoanei împuternicite prezintă suspiciuni.

1.6.3. Actul de împuternicire (procură, contract de mandat, etc.) ce confirmă împuternicirile persoanei de a reprezenta interesele Titularului de cont trebuie să fie autentificat notarial și se prezintă în original sau în copie legalizată notarial. Banca are dreptul să verifice cu notarul emitent al procurii existența și valabilitatea acesteia.

1.6.4. Procura sau contractul de mandat întocmite în limbi străine vor fi prezentate Băncii împreună cu traducerea legalizată în limba română.

1.6.5. Persoana împuternicită poate efectua orice operațiune bancară permisă Titularului de cont, cu condiția că o astfel de operațiune este nemijlocit prevăzută în actul de împuternicire.



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

1.6.7. Împuternicirea unei persoane să reprezinte Clientul în relațiile cu Banca rămâne valabilă până la:

- a) Data primirii de către Bancă de la Client a unei declarații de revocare a actului de împuternicire;
- b) Expirarea termenului de valabilitate al actului de împuternicire;
- c) Decesul, declararea drept dispărută fără de veste ori instituirea în privința persoanei a unei măsuri de ocrotire judiciară a Titularului de cont - încetarea împuternicirii devine opozabilă Băncii începând de la data informării Băncii (prin prezentarea unui certificat de deces sau a unei înștiințări scrise). Banca este îndreptățită să solicite orice documente ce consideră a fi necesare cu privire la aceste modificări.
- d) Decesului persoanei fizice (reprezentantul clientului) căreia îi este eliberată procura, declararea ei dispărută fără de veste ori instituirea în privința ei a unei măsuri de ocrotire judiciară.

1.6.8. Titularul de cont este responsabil față de Bancă pentru orice pierdere suferită de aceasta ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii a oricărei restricții sau limitări în ceea ce privește persoana împuternicită a acestuia.

1.6.9. În cazul în care apare o dispută sau o situație conflictuală de orice natură care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea persoanei împuternicite în ce privește desemnarea, limitele sau revocarea acesteia, Banca are dreptul de a bloca accesul persoanei împuternicite la contul Titularului de cont până la soluționarea disputei, dovedită prin prezentarea unor documente satisfăcătoare pentru Bancă.

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

1.7. ASPECTE PRIVIND MOȘTENIREA

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

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

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

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

1.7.5. În cazul decesului Clientului, Banca va elibera sumele aflate în cont numai persoanelor indicate în Certificatul de Moștenitor eliberat de notarul care a deschis procedura succesorală, care se prezintă în original. Aceste persoane vor prezenta, deasemenea, și actele de identitate, precum și Certificatul de Deces al Clientului. Dacă contul este unul cu calculare de dobândă, atunci moștenitorii au dreptul la suma dobânzii calculate până la data decesului titularului de cont (clientul), în conformitate cu cota-parte din masa succesorală menționată în Certificatul de Moștenitor. Dacă după data decesului a fost încasat comision pentru deservire din contul clientului, Banca va restitui acest comision.

1.8. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI CONFIDENȚIALITATEA

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

1.8.2. Titularul de cont declară expres că este de acord ca B.C. „ProCredit Bank” S.A. să prelucreze datele cu caracter personal, precum și să verifice aceste date prin intermediul accesului la Registrul de Stat al Populației, în scopul încheierii, executării sau încetării contractului, care este sau urmează a fi încheiat cu Banca sau în alte scopuri aferente acestora, având ca și temei îndeplinirea unei obligații care îi revine Băncii conform legii. Titularul de cont consimte că după încetarea operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal necesare încheierii și executării prezentului Contract, Banca poate continua stocarea și prelucrarea datelor pentru o altă destinație (de ex. scopuri statistice) sau pentru o prelucrare ulterioară, cu respectarea strictă a prevederilor legale aplicabile în materie.

1.8.3. În acest context Titularul de cont consimte fără echivoc asupra transmiterii transfrontaliere și pe teritoriul țării a datelor cu caracter personal, în condițiile legii, de către Bancă, în scopul asigurării și executării serviciilor bancare acordate.

Totodată Titularul de cont declară că a fost informat despre faptul că aceste informații constituie secret bancar și se furnizează terților doar în conformitate cu prevederile **art. 96 și 97 din Legea privind activitatea băncilor nr. 202 din 06.10.2017**.

De asemenea, Clientul consimte că a fost informat despre drepturile sale de acces, intervenție și opoziție asupra datelor, precum și despre dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale.

1.8.4. Lista datelor cu caracter personal:

- i. Nume, Prenume, Patronimic (dacă este cazul),
- ii. Numărul de identitate al persoanei fizice (IDNP) sau alt element unic de identificare (daca este cazul),
- iii. Numele și prenumele Beneficiarului efectiv (dacă este cazul),
- iv. Data și locul nașterii,
- v. Tipul actului de identitate deținut,
- vi. Seria și numărul actului de identitate,
- vii. Sexul,
- viii. Cetățenia și rezidența,
- ix. Numărul de telefon, fax, adresa de e-mail,
- x. Adresa de domiciliu/ reședință/ contact: țara, raionul, localitatea, strada, numărul blocului, scara, etajul, nr. apartamentului, codul poștal,
- xi. Semnătura electronică, semnătura olografă,
- xii. Locul de muncă, profesia, numele și adresa angajatorului, nr. de telefon la locul de muncă;
- xiii. Expunerea politică (dacă este cazul) și funcția publică deținută (dacă este cazul),
- xiv. Date din actele de stare civilă,
- xv. Numele și prenumele membrilor de familie,
- xvi. Situația familială (copii, soț/ soția, persoane în întreținere),
- xvii. Situația economică și financiară (salariu, venituri, pensii și alte încasări),
- xviii. Date privind bunurile deținute,
- xix. Date bancare,
- xx. Date aferente cardurilor bancare,
- xxi. Adresa IP de pe care clientul accesează IPAD și înregistrează tranzacții/ operațiuni,



- xxii. Vocea – înregistrată în cadrul convorbirilor telefonice cu reprezentanții Băncii,
- xxiii. Imaginea – fotografie (inclusiv din actul de identitate furnizat) sau video (înregistrate pe camerele de supraveghere video instalate în sediile Băncii),
- xxiv. Date biometrice: utilizarea unui sistem de recunoaștere facială ca modalitate de identificare la distanță a clienților prin mijloace electronice (serviciul Digital Onboarding), care compară poza efectuată de către Client sau potențialul Client în cadrul aplicației cu o fotografie din documentul de identitate și/sau cu o poză preluată din Registrul de Stat al populației pentru a verifica identitatea, având ca temelie consimțământul clientului.

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

1.8.6. Temeiul legal al prelucrării datelor cu caracter personal

Datele cu caracter personal ale Clientului pot fi prelucrate de către Bancă în funcție de caz în următoarele temeiuri:

- i. pe baza consimțământului Clientului, dacă acesta a fost acordat pentru unul sau mai multe scopuri specifice;
- ii. pentru executarea unui contract la care Clientul este parte (de exemplu: furnizarea serviciilor bancare, oferirea de servicii de suport pentru solicitările Clientului, trimiterea de notificări/informări referitoare la produsul deținut) sau pentru luarea unor măsuri la cererea Clientului înainte de încheiere a unui contract (de exemplu: efectuarea analizei preliminare pentru evaluarea și acceptarea Clientului sau pentru a furniza Clientului informații despre produsele deținute sau suport pentru utilizarea acestora);
- iii. pe baza unei obligații legale care îi revine Băncii conform legislației cu privire la activitatea băncilor (de exemplu: identificarea și cunoașterea clienței, identificarea și prevenirea fraudelor, respectarea prevederilor FATCA, etc.);
- iv. pe baza interesului legitim al Băncii în conformitate cu prevederile legale;
- v. alte temeiuri prevăzute de lege.

1.8.7. Destinatarul datelor:

Datele cu caracter personal ale clienților Băncii, sunt dezvăluite sau transferate, inclusiv internațional, în conformitate cu legile aplicabile și doar în condiții care asigură confidențialitatea și siguranța deplină a datelor. Acestea sunt transmise către diverse categorii de destinatari, cum ar fi:

- a) Statele membre ale Spațiului Economic European, în condițiile legislației în vigoare, în scopul asigurării și executării serviciilor bancare acordate;
- b) În Ucraina următoarele date cu caracter personal: nume, prenume, patronimic (dacă este cazul), data nașterii, numărul de telefon, precum și date despre tipul cardului VISA și valabilitatea cardului pentru asigurarea prestării serviciilor aferente cardurilor VISA de tip Platinum, în conformitate cu legislația națională în vigoare;
- c) Împuterniciții Băncii, alte persoane fizice/ juridice care prelucrează datele personale în numele Băncii (ex.: împuterniciți/ avocați, consultanți, contabili, auditori);
- d) Parteneri ai Băncii (ex.: birouri de credit, intermediari, societăți de asigurare-reasigurare, etc.), în interiorul și în afara țării, în baza contractelor încheiate cu aceștia, legate de furnizarea de produse și servicii;



- e) 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);
- f) 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/ combaterea finanțării terorismului.
- g) Inspectoratul Fiscal de Stat al SUA (Internal Revenue Service, USA) pentru Clienți care cad sub incidența FATCA.

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

1.8.9. Banca informează Clientul despre faptul că deține calitatea de operator de date cu caracter personal în condițiile **Legii nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal**.

1.8.10. Orice Client, în temeiul legislației în vigoare, beneficiază de următoarele drepturi privind prelucrarea și protecția datelor personale:

- i. **Dreptul la informare** - dreptul de a primi detalii despre scopul prelucrării datelor de către Bancă, destinarii datelor personale și existența unor drepturi speciale ale persoanei vizate în legătură cu datele sale personale;
- ii. **Dreptul de acces** - Clientul poate solicita și primi confirmarea dacă datele sale personale sunt prelucrate de Bancă și, dacă da, poate solicita accesul la aceste date și anumite informații. La cerere, Banca va furniza și o copie a datelor prelucrate, iar copiile suplimentare pot fi taxate în funcție de costurile efective ale Băncii;
- iii. **Dreptul de intervenție** - în cazurile prevăzute de lege, dreptul de a obține rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor personale prelucrate ilegal;
- iv. **Dreptul de opoziție** - Clientul se poate opune în orice moment, din motive legate de situația sa particulară, prelucrării datelor bazate pe interesul legitim al Băncii (inclusiv creării de profiluri) sau realizate în exercitarea unui interes public sau al unei autorizări de care beneficiază Banca, sau se poate opune prelucrării datelor sale în scopuri comerciale, cu excepția cazului în care legea prevede altfel;
- v. **Dreptul de a depune plângere** - Clientul poate depune o plângere privind modul în care Banca prelucrează datele sale personale la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal;
- vi. **Dreptul de retragere a consimțământului** - în situațiile în care prelucrarea datelor se bazează pe consimțământ, acesta poate fi retras în orice moment. Retragera consimțământului va avea efect doar pentru viitor, iar prelucrarea efectuată anterior retragerii va rămâne valabilă;
- vii. **Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale** - dreptul de a solicita anularea, totală sau parțială, a oricărei decizii individuale care produce efecte juridice asupra drepturilor și libertăților Clientului, dacă aceasta se bazează exclusiv pe prelucrarea automatizată a datelor personale, destinată evaluării unor aspecte ale personalității sale, cum ar fi competența profesională, credibilitatea, comportamentul și altele similare;
- viii. **Dreptul de acces la justiție** - dreptul de a sesiza instanțele de judecată pentru repararea prejudiciilor materiale și morale cauzate în cazul unui prejudiciu legat direct de prelucrarea datelor personale.



- ix. În relația cu Banca, aceste drepturi pot fi exercitate de Client prin depunerea unei cereri scrise la adresa de e-mail: mda.office@procredit-group.com.

1.8.11. Termenul de păstrare a datelor

Banca este obligată prin lege să păstreze toate documentele și informațiile aferente relației de afaceri cu clienții și beneficiarii efectivi ai acestora. Astfel, Banca trebuie să păstreze copiile documentelor de identificare, toate datele aferente tranzacțiilor naționale și internaționale, arhiva conturilor și documentelor primare, corespondența de afaceri și alte date și informații prevăzute de legislație, pentru o perioadă de 5 ani de la încetarea relației de afaceri sau de la data realizării unei tranzacții, în funcție de metoda de identificare aplicată. Conform legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, pentru anumite tipuri de documente și informații, termenul de 5 ani poate fi prelungit cu încă 5 ani suplimentari, la cererea Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor sau a altor autorități de supraveghere a Băncii.

1.9. CONFIDENȚIALITATE ȘI SECRETUL BANCAR

1.9.1. Secretul bancar: Banca este obligată să păstreze confidențialitatea asupra tuturor faptelor, datelor și informațiilor referitoare la activitatea sa, precum și asupra oricăror fapte, date sau informații, aflate la dispoziția sa, referitoare la persoana, bunurile, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților băncii ori informațiile referitoare la conturile clienților (solduri, rulaje, operațiuni derulate), tranzacțiile încheiate de clienți, precum și a altor informații despre clienți care i-au devenit cunoscute. Membrii organului de conducere și funcționarii Băncii, persoanele care acționează în numele Băncii și alte persoane care, în virtutea executării obligațiilor de serviciu, au obținut acces la informația ce constituie secret bancar au obligația de a păstra secretul bancar, de a nu folosi informația indicată în alte scopuri decât cele de serviciu. Această obligație continuă să existe și după încetarea activității persoanelor menționate mai sus sau în perioada suspendării activității lor. Se interzice furnizarea de către Bancă a informației referitoare la clienții altei bănci, chiar dacă numele/denumirea acestora sunt indicate în documentele și contractele Clientului sau figurează în cadrul operațiunilor acestuia.

II. SERVICII BANCARE

2.1. CONT CURENT BANCAR

2.1.1. Contul curent bancar (în continuare cont curent) este un cont deschis pe o perioadă nelimitată, destinat gestionării fondurilor depuse fără dobândă de către persoanele fizice. Acest cont înregistrează operațiunile curente în numerar și prin virament, efectuate de către titularul contului sau de o persoană împuternicită. Fiind un cont operațional, tranzacțiile de depunere/încasare a mijloacelor bănești reprezintă inițierea utilizării acestora de către Client și, în anumite situații, pot necesita prezentarea unor acte suplimentare la solicitarea Băncii.

2.1.2. Clientul poate să dețină în cadrul Băncii mai multe conturi curente în diferite valute.

2.1.3. Comisioanele aferente administrării contului și efectuării operațiunilor sunt percepute conform tarifelor în vigoare ale Băncii.



2.1.4. Despre deschiderea, modificarea și închiderea conturilor bancare ale Clienților, Banca informează Serviciul Fiscal de Stat („SFS”), în conformitate cu prevederile Codului fiscal.

2.1.5. Prin contul curent se pot efectua următoarele operațiuni:

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

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

2.1.7. Banca are dreptul să stabilească, prin reglementările sale interne, limite pentru operațiunile efectuate în/din conturile curente ale clienților (numărul tranzacțiilor, limite valorice pentru o operațiune și/sau cumulative pentru o anumită perioadă de timp, etc.).

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

2.1.9. Banca se angajează să execute, în limitele disponibilităților, operațiunile cu mijloacele bănești din cont privind transferul unor sume către alte persoane și/sau retragerile de numerar.

2.1.10. Operațiuni de Plată

2.1.10.1. Banca acceptă spre executare Ordinele de plată care sunt prezentate prin sistemul ProBanking sau aplicația Mobile Banking. Ordinele de plată de tip Instant sunt acceptate spre executare de către Bancă doar prin intermediul aplicației Mobile Banking. La discreția sa, clientul are posibilitatea să activeze sau să dezactiveze opțiunea plăților de tip Instant în aplicația Mobile Banking.

2.1.10.2. Prin indicarea login-ului, parolei, codului numeric de unică folosință TAN, în cazul tranzacțiilor efectuate prin sistemul ProBanking, și doar prin codul numeric de unică folosință TAN pentru tranzacțiile efectuate prin Mobile Banking, Clientul își exprimă consimțământul pentru executarea operațiunii de plată. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în ordinul de plată îi revine Clientului.

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



- 2.1.10.4.** Momentul primirii ordinului de plată este considerat momentul în care ordinul de plată transmis de plătitor este recepționat de către Bancă. În cazul în care momentul primirii ordinului de plată nu este într-o zi lucrătoare a Băncii, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare.
- 2.1.10.5.** După momentul executării ordinului de plată, suma operațiunii de plată este creditată în contul Băncii beneficiarului cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare.
- 2.1.10.6.** 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.
- 2.1.10.7.** Dacă plata este de tip Instant, după ce Clientul confirmă cu succes ordinul de plată în aplicația Mobile Banking, aceasta este acceptată imediat de către Bancă și executată în maximum 10 (zece) secunde.
- 2.1.10.8.** Ordinele de plată se primesc pentru executare la o dată viitoare, maxim 10 zile lucrătoare din data emiterii ordinului de plată, cu excepția ordinelor de plată în monedă națională cu tipul de transfer urgent, de tip Instant și ordinele de plată intrabancare, care nu se acceptă pentru o dată viitoare de executare.
- 2.1.10.9.** Graficul de executare a Ordinelor de plata este afișat pe pagina web a Băncii și poate fi accesat urmărind linkul <https://procreditbank.md/>
- 2.1.10.10.** Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată este considerat că nu a fost primit.
- 2.1.10.11.** Plătitorul nu poate revoca ordinul de plată după momentul în care acesta a fost primit de către Bancă.
- 2.1.10.12.** În cazul unei operațiuni de plată neautorizate, Banca rambursează Clientului, imediat ce a fost notificată de către acesta, suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective și, dacă este cazul, readuce contul de plăți debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat. Rambursarea se efectuează în moneda Contului din care a fost debitată suma operațiunii, iar în cazul în care nu a fost utilizat Contul pentru efectuarea operațiunii de plată – în moneda în care Banca a primit fondurile de la Client.
- 2.1.10.13.** În cazul unei operațiuni de plată autorizate, inițiate de/sau prin intermediul unui beneficiar al plății care a fost deja executată, Clientul are dreptul să solicite rambursare din partea Băncii a sumei operațiunilor de plată autorizate dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:
- autorizația nu specifică suma exactă a operațiunii de plată la momentul în care a fost dată;
 - suma operațiunii de plată a depășit suma la care s-ar fi putut aștepta în mod rezonabil Clientul, luând în calcul cheltuielile sale anterioare, condițiile din prezentele *Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoanele fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.* și alte circumstanțe relevante pentru cazul respectiv.
- 2.1.10.14.** Pentru a obține o rambursare, Clientul, în termen de 8 săptămâni de la data la care fondurile au fost debitate, depune o cerere de rambursare la Bancă. În termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare, Banca fie rambursează întreaga sumă a operațiunii de plată, fie refuză rambursarea sumei, indicând motivele refuzului și autoritățile (organele de supraveghere) pe care Clientul le poate sesiza.



- 2.1.10.15.** Deținătorul de Card nu poate beneficia de rambursare în cazul în care și-a exprimat consimțământul de a executa operațiunea de plată direct către Bancă și, dacă este cazul, informațiile privind operațiunile de plată viitoare au fost transmise sau au fost puse la dispoziția Clientului, cu cel puțin 4 săptămâni înainte de data scadenței, de către Bancă sau de către beneficiarul plății.
- 2.1.10.16.** În cazul în care suma transmisă Clientului printr-un transfer de credit este exprimată într-o altă valută convertibilă decât valuta contului curent indicat în transferul de credit respectiv, Banca va credita prin conversie suma în contul curent indicat, aplicând cursul comercial al Băncii valabil la momentul efectuării conversiei.
- 2.1.10.17.** Banca își rezervă dreptul să refuze executarea ordinelor de plată în sumă mai mare de 3 000 000 MDL sau echivalentul în alte valute, cumulativ pe zi, cu specificarea motivului care a stat la baza refuzului.
- 2.1.10.18.** Dacă din motive imputabile Clientului, Banca va face cheltuieli sau va suferi pierderi care au legătură cu operațiunea pe care o execută în temeiul acestor Condiții Generale la ordinul Clientului, acestea vor fi suportate de către Client. În această situație, Banca este autorizată să recupereze suma respectivă direct din contul/conturile Clientului în virtutea dreptului acordat prin prezentele Condiții Generale.

2.1.11. Schimb valutar prin virament

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

2.1.12. Alte condiții



2.1.12.1. Banca poate despăgubi Clientul pentru prejudiciu în cazul perceperii incorecte a sumei din contul curent. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor, Banca va compensa prejudiciul cauzat în conformitate cu legislația în vigoare.

2.1.12.2. Banca nu poartă răspundere pentru:

- a) rezultatele serviciilor prestate de Bancă în conformitate cu dispozițiile Clientului;
- b) prezentarea de către Client în orice formă a unor date eronate sau incomplete pentru efectuarea de către Bancă a unor operațiuni în interesul Clientului;
- c) securitatea transmiterii informației prin telefon în procesul de furnizare a informației despre soldul contului curent și intrările în cont;
- d) pentru neexecutarea dispozițiilor Clientului, survenirea cărora nu țin de voința Băncii, care cuprind, dar fără a se limita la acestea:
 - i. Modificarea cursului oficial și/ sau cursului de schimb valutar al valutelor străine stabilit de Bancă cu care operează Clientul prin intermediul Băncii și / sau al băncilor corespondente ale Băncii;
 - ii. Operațiunea solicitată este interzisă de legislația Republicii Moldova;
 - iii. Acțiunile și/ sau inacțiunile terțelor persoane, inclusiv ale băncilor corespondente ale Băncii și băncilor intermediare;
 - iv. Incapacitatea sau insolvabilitatea financiară a Băncii corespondente sau Băncii intermediare, prin intermediul căreia se face plata, sau retragerea licenței bancare a acesteia;
 - v. În alte cazuri, când culpa Băncii lipsește.
- e) În cazul în care răspunderea Băncii pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunilor de plată se datorează vinovăției unui alt prestator de servicii de plată sau unui intermediar, prestatorul de servicii de plată sau intermediarul respectiv despăgubește Banca pentru toate prejudiciile cauzate sau sumele achitate Clientului în conformitate cu art.56, 70 și 70¹ din *Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică*.
- f) Răspunderea Băncii nu survine în împrejurări extraordinare și neprevăzute, în afara controlului persoanei care le invocă și ale căror consecințe ar fi inevitabile în pofida tuturor eforturilor depuse în acest sens sau în cazul în care Banca este obligată să respecte prevederile legislației.

2.1.12.3. Clientul va despăgubi Banca în cazul:

- a) neexecutării sau executării cu întârziere a obligației de a înștiința și restitui sumele înscrise incorect de către Bancă în conturile acestuia;
- b) neachitării sau achitării cu întârziere a remunerării pentru serviciile prestate de Bancă.

2.1.12.4. Despăgubirea va consta în plata pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli privind suma înscrisă incorect sau suma neachitării, sau achitării cu întârziere a remunerării pentru serviciile prestate de Bancă, la data cauzării prejudiciului.

2.1.12.5. Rezoluțiunea contractului de cont curent poate fi solicitată de către titularul contului sau de către persoana împuternicită în baza procurii notariale prin semnarea și depunerea la Bancă a Cererii de închidere cont, fără notificare în prealabil, cu condiția:

- închiderii tuturor serviciilor aferente acestui cont, inclusiv contului de economii FlexSave;
- achitării sumelor restante;
- lipsa interdicțiilor stabilite de organele abilitate.

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



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

2.1.12.7. Prin derogare de la prevederile pct. 2.1.12.6. din prezentele Condiții Generale, în cazul persoanelor minore care au împlinit vârsta de 14 ani și sunt angajate/încadrate în cadrul unei Companii/Instituții de învățământ, deschiderea contului curent se va efectua de către minor cu confirmarea în forma scrisă din partea companiei (angajator) / instituției de învățământ a faptului deținerii de către minor a calității de angajat / student și cu prezentarea actului de identitate în original. Destinația contului bancar va fi recepționarea sumelor aferente veniturilor personale ale minorului (bursă, salariu, etc.).

2.2. CONT DE ECONOMII FlexSave

- 2.2.1.** Contul de economii este un cont de depozit la vedere, deschis pe o perioadă nedeterminată și are destinația de acumulare și economisire a mijloacelor bănești
- 2.2.2.** Pentru a beneficia de un cont de economii, Clientul trebuie să dețină un cont curent aferent deschis în aceeași monedă.
- 2.2.3.** Alimentarea contului de economii sau retragerea numerarului de pe contul de economii se face prin virament, debitând contul curent aferent, utilizând serviciul ProBanking sau aplicația Mobile Banking, în conformitate cu prevederile din **Tarifele și Comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice**, aprobate de Bancă, în vigoare la momentul efectuării operațiunii de plată.
- 2.2.4.** Retragerea integrală a mijloacelor bănești din contul de economii nu duce la închiderea contului.
- 2.2.5.** Banca plătește Clientului o dobândă în conformitate cu **Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C.ProCreditBank S.A** în vigoare.
- 2.2.6.** Dobânda aferentă contului de economii este flotantă. Banca poate modifica rata dobânzii la contul de economii, cu plasarea **Informației privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C.ProCreditBank S.A.** pe panourile informative din sediile Băncii și pe pagina web a Băncii, cu 15 zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor, în cazul micșorării. În cazul majorării ratei dobânzii, modificările vor intra în vigoare în cel mai scurt timp dar nu mai mult de 3 zile lucrătoare din momentul publicării informației.
- 2.2.7.** Clientul are dreptul să dețină în cadrul Băncii mai multe conturi de economii, inclusiv în aceeași valută sau în valute diferite.
- 2.2.8.** Dobânda pentru contul de economii se calculează zilnic, pe baza soldului zilnic al contului, începând cu ziua depunerii mijloacelor bănești în cont, până în ziua anterioară retragerii acestora. Banca nu calculează dobândă pentru ziua în care contul este închis.
- 2.2.9.** Dobânda se calculează folosind formula procentelor simple, pe baza unui an de – 365/366 zile și se achită lunar, în prima zi bancară a lunii următoare, prin transferul mijloacelor bănești la contul curent.
- 2.2.10.** În cazul rezoluțiunii Contractului de cont de economii, dobânda se va achita în ziua rezoluțiunii Contractului.



- 2.2.11.** Veniturile obținute din dobânzile aferente depozitelor se impozitează la sursa de plată, conform legislației în vigoare. Banca va reține impozitul pe venit din suma dobânzii calculate, la momentul achitării acesteia.
- 2.2.12.** Pentru persoanele minore care au împlinit vârsta de 14 ani, contul va fi deschis de către minor cu încuviințarea și în prezența reprezentantului legal (părinte, autoritate de tutelă/curatelă), care prezintă Băncii originalul actului de identitate al minorului și actul de identitate al unui reprezentant legal și certificatul de naștere al minorului, care atestă gradul de rudenie și/sau actul de tutela/curatelă în cazul în care reprezentantul legal este un înfiator sau tutore.
- 2.2.13.** Prin derogare de la prevederile pct. 2.2.12. din prezentele Condiții Generale, în cazul persoanelor minore care au împlinit vârsta de 14 ani și sunt angajate/încadrate în cadrul unei Companii/Instituții de învățământ, deschiderea contului de economii FlexSave se va efectua de către minor cu confirmarea în forma scrisă din partea companiei (angajator)/ instituției de învățământ a faptului deținerii de către minor a calității de angajat / student și cu prezentarea actului de identitate în original.
- 2.2.14.** Închiderea contului se realizează la solicitarea clientului prin semnarea unei cereri de închidere.

2.3. CONT DE DEPOZIT

- 2.3.1.** Contul de depozit este deschis de persoane fizice pentru o perioadă determinată, în baza unui Contract de depozit bancar. Prin acest contract, Banca primește de la Clientul Deponent sau de la un terț, în beneficiul Deponentului, o sumă de bani care este înscrisă la soldul contului de depozit deschis pe numele Deponentului. Pe durata termenului contului de depozit, titularii contului nu pot efectua operațiuni de depunere și retragere de numerar, sau de recepționare și efectuare de transferuri, beneficiind în schimb de dobândă pentru suma plasată în Bancă.
- 2.3.2.** Deschiderea contului de depozit va fi posibilă doar în cazul deținerii unui cont curent în valuta viitorului depozit.
- 2.3.3.** Constituirea contului de depozit poate fi efectuată atât prin intermediul IPAD ProBanking și aplicației Mobile Banking, cât și în cadrul subdiviziunilor Băncii, în baza Cererii-Contract semnată de Client.
- 2.3.4.** Suma minimă necesară pentru deschiderea contului de depozit, condițiile de acceptare, termenul, cât și dobânda aferentă sunt indicate în **Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C.ProCreditBank S.A.** în vigoare.
- 2.3.5.** Orice retragere efectuată de către Deponent din suma depozitului până la expirarea termenului de scadență a depozitului respectiv, indiferent dacă este o retragere integrală sau parțială, vor duce nemijlocit la rezoluțiunea contractului de depozit.
- 2.3.6.** În cazul în care Deponentul reține suma depozitului înainte de scadența depozitului, Banca nu va achita Deponentului dobândă. În cazul în care dobânda a fost achitată lunar, Deponentul va returna dobânda primită din contul depozitului, la momentul retragerii acestuia.
- 2.3.7.** În cazul depozitelor în sumă mai mare de 1 milion euro sau echivalentul în altă valută, dacă Deponentul solicită rezoluțiunea Contractului de cont bancar cu retragerea totală a sumei indicate în contract înainte de scadența depozitului, acesta se obligă să notifice Banca în prealabil cu 30 (treizeci) zile calendaristice până la data rezoluțiunii propriu-zise.
- 2.3.8.** Rata dobânzii pentru fondurile depuse în contul de depozit este anuală.
- 2.3.9.** În funcție de dobândă achitată de Bancă Clientului, depozitele pot fi cu:



- 2.3.9.1.** rata dobânzii fixă: rată a dobânzii ce rămâne neschimbată pentru toată perioada depozitului, declarată ca rată fixă.
- 2.3.9.2.** rata dobânzii flotantă: rata care poate fi supusă modificării, în sensul diminuării sau majorării, în mod unilateral, ca urmare a fluctuației piețelor financiar-bancare interne și internaționale.
- Informația privind diminuarea dobânzii va fi adusă la cunoștința Clientului prin afișarea anunțului respectiv în subdiviziunile Băncii, pe pagina web a Băncii (www.procreditbank.md), prin intermediul IPAD sau prin intermediul mijloacelor mass-media, cu cel puțin 15 zile înainte de modificare.
 - În cazul majorării ratei dobânzii, un preaviz din partea Băncii nu va fi necesar.
- 2.3.10.** Dobânda se calculează începând cu ziua constituirii depozitului și înregistrării mijloacelor bănești în contul de depozit până la scadența acestuia. Dobânda nu se calculează pentru ziua scadenței depozitului.
- 2.3.11.** Dobânda se calculează după formula procentelor simple, având ca baza un an 365 sau 366 zile.
- 2.3.12.** Banca se obligă să calculeze dobânda la soldul contului de depozit al Deponentului, conform ratei stabilite în **Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCredit Bank S.A.** valabile la data deschiderii depozitului.
- 2.3.13.** Dobânda se calculează zilnic în moneda depozitului și se transferă lunar în contul curent asociat contului de depozit, la data constituirii depozitului.
- 2.3.14.** Veniturile obținute din dobânzile aferente depozitelor se impozitează la sursa de plată, conform legislației în vigoare. Banca va reține impozitul pe venit din suma dobânzii calculate, la momentul achitării acesteia. În cazul desființării depozitului, impozitul reținut din dobândă nu se restituie.
- 2.3.15.** Clientul poate dispune de suma dobânzii transferate la alegerea sa. Dobânda poate fi păstrată la contul curent, poate fi retrasă prin intermediul cardului sau utilizată pentru efectuarea achitărilor prin card, poate fi transferată la alt cont, în conformitate cu **Tarifele și Comisioanele Băncii**.
- 2.3.16.** La expirarea termenului, depozitul se reperfectează automat pentru același termen, la rata stabilită în **Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice** de către B.C. ProCredit Bank S.A valabile la data reperfectării depozitului.
- 2.3.17.** Clientul va deschide contul de depozit prin intermediul IPAD ProBanking sau Mobile Banking în baza instrucțiunilor din Ghidul utilizatorului IPAD ProBanking și aplicația Mobile Banking.
- 2.3.18.** În cazul în care contul de depozit este deschis de către Client folosind IPAD ProBanking sau aplicația Mobile Banking, toate tranzacțiile/documentele semnate/confirmate în format electronic, folosind un cod de confirmare a tranzacției SMS TAN, vor fi considerate ca fiind semnate personal de către Client. Clientul confirmă expres și irevocabil că a făcut cunoștință și înțelege toate condițiile de deschidere a contului de depozit din prezentele Condiții Generale.
- 2.3.19.** În cazul în care contul de depozit este deschis de către Client folosind IPAD ProBanking sau aplicația Mobile Banking, Clientul va primi Cererea-Contract în punctul de meniu Inbox din IPAD ProBanking și aplicația Mobile Banking, ce va fi considerat acceptat și semnat de către Client și de către Bancă.
- 2.3.20.** Părțile convin că în cazul constituirii depozitului prin intermediul IPAD ProBanking sau aplicației Mobile Banking cu utilizarea codului de confirmare a tranzacției SMS TAN, documentul electronic care va reflecta autorizarea operațiunii de constituire a depozitului, va fi echivalat, asimilat și va avea aceleași efecte ca și contractul de depozit pe suport de hârtie, semnat cu semnătură olografă. Părțile consimt asupra faptului că documentele electronice aferente depozitelor constituite prin intermediul IPAD ProBanking și aplicația Mobile Banking, vor avea forță probantă în cadrul oricărui litigii dintre Părți.

2.3.21. În scopul asigurării restituirii Băncii a produsului/elor creditare contractate, deponentul poate constitui în favoarea Băncii gajul de rangul I (gaj-amanet) cu **deposedare** asupra mijloacelor bănești înregistrate la contul de depozit deschis de către acesta conform contractului de depozit. În acest caz, deponentul va semna adițional, un contract de gaj-amanet, unde vor fi stipulate produsele creditare garantate, creanța garantată, termenul și condițiile de gajare. Deponentul se obligă să mențină depozitul pe perioada valabilității contractului de gaj-amanet, fiind limitat în dreptul de dispoziție asupra obiectului amanetului (mijloacelor bănești).

2.4. CARDURI BANCARE

- 2.4.1.** Cardul de debit este destinat tuturor clienților Băncii – persoane fizice titulari de conturi bancare deschise în cadrul Băncii. Acesta permite utilizarea mijloacelor bănești disponibile în contul titularului.
- 2.4.2.** Cardul conține un cip avansat și tehnologie contactless.
- 2.4.3.** Limitele tranzacțiilor efectuate cu cardul, fie că sunt cu contact sau fără contact, cu sau fără introducerea codului PIN, sunt indicate în ***Tarifele și Comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice și Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice.***
- 2.4.4.** Dacă Clientul are două sau mai multe conturi curente, cardul va fi atașat la toate conturile – unul fiind Contul Principal, iar celelalte Conturi Secundare.
- 2.4.5.** În cazul în care cardul este asociat la două sau mai multe conturi, acesta permite utilizarea fondurilor disponibile din toate conturile pentru retrageri de numerar la ATM-urile specializate ale Băncii din Zona 24/7.
- 2.4.6.** Pentru tranzacțiile la ATM-urile altor bănci sau pentru plățile la comercianți, atât la POS terminale cât și online, va fi utilizat Contul Principal. Dacă clientul dorește să schimbe Contul Principal, e necesar să contacteze Serviciul Contact Centru sau să viziteze o sucursală a Băncii în programul de lucru a acestora.
- 2.4.7.** La ATM-urile specializate ale Băncii din Zona 24/7, clientul poate depune și retrage numerar în monedele MDL, USD, EUR, inclusiv cu convertire la cursul valutar pentru operațiuni cu cardurile, dacă moneda contului diferă de moneda tranzacției.
- 2.4.8.** La depunerea numerarului cu convertire, se utilizează cursul valutar pentru operațiuni cu cardul al Băncii din momentul tranzacției. La retragerea numerarului, suma retrasă va fi blocată inițial în cont la cursul valutar pentru operațiuni cu cardul din momentul tranzacției și apoi debitată la același curs. Clientul este informat despre cursul utilizat printr-un mesaj pe ecranul bancomatului.
- 2.4.9.** La depunerea numerarului la ATM-urile din Zona 24/7 a Băncii, Clientul persoana fizică va selecta sursa fondurilor depuse în contul atașat la card.
- 2.4.10.** Cardul bancar are o valabilitate specificată în ***Tarifele și limitele cardurilor bancare emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice***, care decurge începând cu luna înregistrării cererii în sistemul informațional al Băncii. Termenul de valabilitate este indicat pe card (luna/anul) și poate fi utilizat până în ultima zi calendaristică a lunii înscrise pe card. La expirarea acestei perioade, la cererea deținătorului va fi deschis un card nou.
- 2.4.11.** Deținătorul va primi cardul nou și o instrucțiune tehnică într-un plic sigilat, fie de la personalul autorizat al Băncii în subdiviziunea unde a solicitat primirea cardul, fie de la curier dacă a solicitat livrarea cardului la domiciliu/locul de muncă, în momentul emiterii cardului de către Bancă.
- 2.4.12.** Deținătorul cardului, după recepționarea plicului sigilat, va efectua următorii pași:



- a) Va verifica ca plicul sigilat să fie intact;
- b) Va deschide plicul sigilat și va verifica cardul să fie intact;
- c) Va semna pe partea verso a cardului;
- d) Va transmite ultimele 4 cifre ale cardului printr-un SMS către numărul scurt 8010 (acest număr este indicat și în scrisoarea din plicul sigilat);
- e) automat va primi SMS de la același număr scurt 8010, cu primul PIN al cardului, în urma căruia cardul se activează și clientul are posibilitatea să efectueze orice tip de tranzacție cu acesta, utilizând codul PIN primit în SMS;
- f) Va șterge din telefon SMS-ul cu codul PIN de activare a cardului primit, din motive de securitate.
- g) Cardul va putea fi adăugat la Apple/Google Wallet prin intermediul aplicației Mobile Banking a Băncii, dacă clientul dispune de un dispozitiv compatibil. Alternativ, clientul poate adăuga cardul direct în Apple Wallet/Google Wallet, dar aceasta implică o introducere manuală a numărului cardului, data expirării și codul CVV.

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

2.4.14. Deținătorul poate utiliza cardul pentru:

- a) Retragerea numerarului la bancomatele băncilor din Republica Moldova și din străinătate, oriunde este afișat logo-ul VISA, inclusiv prin ATM-urile Zonei 24/7 ale Băncii în monedele MDL, USD, EUR;
- b) Achitarea serviciilor și procurarea bunurilor în Moldova și peste hotare la POS terminale, oriunde este afișat logo-ul VISA, atât cu contact, cât și contactless, inclusiv online și prin smartphone/Apple sau Smart Watch la comercianți, dacă cardul a fost adăugat preventiv la portmoneul electronic și a fost generat automat un Token;
- c) Efectuarea transferurilor către alt card emis de orice bancă comercială din Republica Moldova (P2P Debit) și primirea transferurilor de la alt card emis de orice bancă comercială din Republica Moldova sau din străinătate (P2P Credit).

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

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

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

2.4.18. Drepturile Deținătorului de Card:

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

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



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

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

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

2.4.19. Obligațiile Deținătorului de card:

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

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

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

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

- Evitarea utilizării combinațiilor de cifre ușor de dezvăluit la generarea codului PIN personal.
- Păstrarea cardului în condiții de siguranță pentru a preveni deteriorarea, pierderea, furtul sau copierea datelor de pe card. Evitarea păstrării cardului lângă un magnet sau telefon mobil pentru a preveni demagnetizarea.
- Memorarea și păstrarea în secret a codului PIN, fără a-l înscrie pe hârtie sau suport electronic.
- Utilizarea codului PIN astfel încât să nu fie văzut de alte persoane.
- Evitarea comunicării codului PIN persoanelor terțe, inclusiv rudelor, angajaților Băncii, autorităților de aplicare a legii și casierilor.
- Utilizarea și păstrarea codului de autentificare (CVV2) astfel încât să nu fie utilizat de persoane terțe.
- Preluarea cardului și a chitanței după fiecare tranzacție, inclusiv pentru tranzacțiile eșuate. Păstrarea chitanțelor și verificarea periodică a acestora cu tranzacțiile reflectate în extrasul de cont.
- Efectuarea operațiunilor la comercianți sau ghișeele Băncii doar în prezența deținătorului de card.
- Evitarea divulgării informațiilor confidențiale prin telefon și alte modalități de comunicație.
- Evitarea accesării link-urilor dubioase recepționate, chiar dacă par să direcționeze către pagina web oficială a Băncii. Anunțarea imediată a Băncii în cazul primirii unor astfel de link-uri.
- Verificarea urgentă a soldului contului în cazul eșuării tranzacției.
- Adresarea imediată la Bancă în cazul suspiciunii că o terță persoană a aflat codul PIN sau alte date confidențiale. Contactarea Serviciului Contact Centru al Băncii pentru modificarea



PIN-ului sau blocarea cardului inclusiv în sistemul ProBanking și/sau Mobile Banking și emiterea unui card nou.

- Adoptarea altor măsuri pentru prevenirea fraudelor.

2.4.19.5. Să nu transmită Cardul și informația privind elementele de securitate personalizate ale acestuia altor persoane și să restituie Cardul Băncii la expirarea termenului de valabilitate sau anulării cardului;

2.4.19.6. În cazul apariției overdraftului neautorizat, Deținătorul cardului este obligat să ramburseze Băncii suma overdraftului neautorizat imediat la constatarea faptului apariției acestuia. Dacă overdraftul neautorizat nu este închis de către Client în termen de 30 de zile din data tranzacției, Cardul va fi blocat de către Bancă. Reluarea operațiunilor cu cardul va fi permisă numai după achitarea completă a datoriei restante.

2.4.19.7. Să utilizeze codul CVV2 pentru autentificare la fiecare tranzacție online sau P2P în cazul în care nu s-a convenit la modificarea condiției sus menționate.;

2.4.19.8. Restituirea cardului și refuzul de utilizare nu afectează obligațiile în curs;

2.4.19.9. Deținătorul de card trebuie să se informeze despre modul de procesare a tranzacțiilor cu cardul și despre conversia valutară în cazul tranzacțiilor transfrontaliere, accesând linkul disponibil pe pagina [web](#) a Băncii. Cursul comercial al Băncii utilizat pentru tranzacțiile cu cardul, atunci când moneda operațiunii, moneda contului și/sau moneda decontării prin sistemul de plată sunt diferite, poate fi vizualizat zilnic pe site-ul oficial al Băncii www.procreditbank.md.

2.4.19.10. În cazul contestării unor operațiuni efectuate cu Cardul, să prezinte Băncii acte de confirmare a operațiunii respective;

2.4.19.11. Să activeze serviciul Roaming la operatorul de telefonie mobilă, când pleacă peste hotare și are cardul bancar cu el, dacă dorește să fie notificat prin mesaje SMS despre toate tranzacțiile efectuate cu cardul;

2.4.19.12. Să nu ofere nimănui dispozitivele sale și/sau să nu divulge parola setată pentru deblocarea acestor dispozitive (în cazul în care clientul nu utilizează Face sau Touch ID pentru identificare și deblocare telefon), dacă a adăugat cardul său de debit la Apple Pay/Google Pay în aceste dispozitive.

2.4.20. Responsabilitățile Deținătorului de card:

2.4.20.1. Deținătorul cardului poartă răspundere pentru toate operațiunile de plată efectuate cu cardul, inclusiv pentru cele realizate de către persoanele autorizate prin intermediul cardului adițional și de alte persoane care au avut acces la card și/sau elementele de securitate personalizate (numărul sau PIN codul cardului). Deținătorul cardului poartă răspundere pentru toate prejudiciile materiale cauzate Băncii în rezultatul încălcării prezentelor Condiții Generale, precum și în urma utilizării cardului de o persoană neautorizată, până la notificare Băncii, în ordinea prevăzută de **Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.** În cazul în care deținătorul cardului a acționat fraudulos, acesta este responsabil pentru orice prejudiciu cauzat Băncii.

2.4.20.2. Deținătorul are obligația de a păstra în siguranță dispozitivul de plată și elementele de securitate personalizate (PIN, parolă, coduri de autentificare etc.) și de a nu le divulga terților.



- 2.4.20.3.** Deținătorul trebuie să notifice imediat prestatorul de servicii de plată despre pierderea, furtul, utilizarea neautorizată sau orice utilizare fără drept a instrumentului de plată, de îndată ce a luat cunoștință de aceasta.
- 2.4.20.4.** Până la momentul notificării, Deținătorul răspunde pentru pierderi până la suma maximă de **500 lei**, ori echivalentul acesteia în valută, dacă pierderea rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut sau furat sau utilizarea neautorizată ca urmare a neglijenței sale în păstrarea elementelor de securitate.
- 2.4.20.5.** Deținătorul nu va suporta nicio pierdere dacă:
- Operațiunea de plată neautorizată a avut loc după notificarea Băncii;
 - Pierderea/furtul a fost cauzat de un angajat al Băncii, agent sau alt terț implicat în prestarea serviciului.
- 2.4.20.6.** Deținătorul va fi răspunzător nelimitat dacă a acționat cu intenție frauduloasă sau cu neglijență gravă, încălcând una sau mai multe obligații expuse anterior.
- 2.4.20.7.** În cazul în care o operațiune de plată este declarată neautorizată, Banca va rambursa suma imediat, dar cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, cu excepția cazului în care există suspiciuni întemeiate de fraudă.
- 2.4.21.** Modalitățile de înaintare de către Deținător sau titularul contului de card și de examinare de către Banca emitentă a reclamațiilor privind utilizarea cardurilor, inclusiv a celor privind contestarea unor operațiuni efectuate prin intermediul cardurilor:
- 2.4.21.1.** În cazul depistării unor neconcordanțe între informația reflectată în extrasul de cont și a chitanțelor tranzacțiilor efectuate în aceasta perioadă, Clientul trebuie să anunțe imediat Banca pentru investigarea tranzacțiilor neclare sau contestate prin completarea unei cereri în scris la orice subdiviziune a Băncii și atașând copiile documentelor confirmative sau în original, dacă aceasta este necesar pentru investigarea tranzacției.
- 2.4.21.2.** Disputele ce țin de orice tranzacție nu scutesc Deținătorul de card de responsabilitatea de a achita toate obligațiile financiare prevăzute pentru astfel de tranzacții. În cazul oricărui nemulțumiri privind calitatea și cantitatea bunurilor procurate cu cardul de la comercianți, Deținătorul de card trebuie să soluționeze această dispută cu comerciantul. Banca nu este responsabilă de calitatea și cantitatea bunurilor sau serviciilor achitate cu cardul, iar astfel de dispute cu comerciantul nu-l scutește pe Deținător de obligația de a achita sumele tranzacțiilor și tarifele.
- 2.4.22. Drepturile, obligațiile și responsabilitățile Băncii**
- 2.4.23. Drepturile Băncii privind gestionarea și securitatea cardurilor includ:**
- 2.4.23.1.** Să anuleze sau să suspende temporar funcționarea cardului, inclusiv Token-ul aferent cardului.
- 2.4.23.2.** Să anuleze cardul emis pe numele deținătorului/persoana autorizată, fără notificarea prealabilă dacă cardul nu este ridicat în termen de 2 (doua) luni de la data cererii de emitere.
- 2.4.23.3.** Să refuze emiterea sau reemiterea cardului, conform prevederilor legale, fără a oferi explicații.
- 2.4.23.4.** Banca are dreptul să limiteze retragerile și depunerile de numerar de pe contul cardului și de la terminalele ATM cu informarea Clientului în aceeași zi prin telefon sau e-mail, dacă aceste informații au fost comunicate Băncii.



2.4.23.5. Să deducă sumele necesare din contul deținătorului, incluzând costurile operațiunilor, comisioanelor și penalităților datorate Băncii, conform **Tarifelor și Limitelor cardurilor bancare emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice**, inclusiv pentru recuperarea fondurilor implicate în tranzacția de plată, în conformitate cu Tarifele actuale ale Băncii.

2.4.24. Obligațiile Băncii aferente gestionării cardurilor:

2.4.24.1. Să mențină confidențialitatea informațiilor despre Client.

2.4.24.2. Să elibereze extrasul de cont prin sistemul ProBanking și aplicației Mobile Banking.

2.4.24.3. Să examineze și să răspundă la toate reclamațiile Clientului prezentate prin orice canal de comunicare: în subdiviziune, la numărul de telefon (+373) 022-27-07-07, 0-800-000-10, prin intermediul paginii web a Băncii, ș.a.

2.4.24.4. Să blocheze cardul (sau doar Token-ul separat) la cererea Deținătorului de Card în caz de furt sau pierdere a Cardului;

2.4.24.5. Să transmită Clientului printr-un SMS codul PIN de activare a cardului, la solicitarea Clientului, transmis la numărul scurt 8010, în conformitate cu instrucțiunea din plicul sigilat.

2.4.24.6. Să informeze Deținătorul de Card despre blocarea Cardului/Tokenului și motivele acesteia, cu excepția cazurilor în care divulgarea informațiilor ar compromite siguranța sau este interzisă lege. După ce motivele blocării dispar, Banca va debloca sau va înlocui Cardul/Tokenul.

2.4.24.7. Să prevină utilizarea Cardului/Tokenului după notificarea de furt sau pierdere.

2.4.24.8. Să informeze Deținătorul de Card despre măsurile de prevenire a fraudelor.

2.4.25. Responsabilitățile Băncii:

2.4.25.1. Banca este responsabilă pentru păstrarea confidențialității operațiunilor cu cardul, cu excepția situațiilor prevăzute de legislația în vigoare.

2.4.25.2. Banca nu este responsabilă pentru incomoditățile sau daunele suferite de Deținător în cazul nefuncționării ATM-urilor Băncii, dacă acestea sunt cauzate de defecțiuni tehnice sau lucrări de întreținere.

2.4.25.3. Banca garantează integritatea fondurilor existente în contul Deținătorului de card.

2.4.26. Banca nu controlează legalitatea, realitatea și oportunitatea operațiunii de plată în legătură cu care prestează serviciul de plată.

2.4.27. Banca nu poartă răspundere pentru refuzul unor anumite instituții bancare sau unități comerciale din țară sau din străinătate să primească Cardul ca mijloc de plată.

Banca nu poartă răspundere pentru inconveniențele sau eventualele prejudicii cauzate Deținătorului de Card în cazul în care legislația statului străin stabilește vreo restricție cu privire la reglementarea valutară sau la retragerile de numerar prin intermediul Cardului.

2.4.28. Identificarea prin PIN/CVV2:

2.4.28.1. Utilizând cardul la un ATM sau terminal POS al Băncii, Deținătorul de card trebuie întotdeauna să se identifice prin introducerea codului PIN (cu excepția tranzacțiilor contactless, când Clientul va introduce codul PIN conform condițiilor din cadrul **Tarifelor și**



limitelor cardurilor bancare pentru persoane fizice). Dacă identificarea PIN-ului nu este obligatorie la achitarea cu cardul la comercianți.

2.4.28.2. La achitarea online a bunurilor și serviciilor, 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 obligatorie.

2.4.28.3. La efectuarea transferului de la cardul său către alt card (P2P debit transfer) emis de oricare bancă comercială din Republica Moldova, Deținătorul de card trebuie să introducă codul CVV2.

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

- achiziționarea bunurilor și/sau a serviciilor de la furnizorii de încredere și cu reputație;
- verificarea criptării informațiilor despre card (cheie intactă sau lacăt, adresa „https://”);
- păstrarea dovezii tranzacției și a adresei web a magazinului;
- citirea procedurilor de livrare și returnare înainte de efectuarea tranzacției;
- verificarea detaliilor și costurilor livrării, valutei de plată și comisioanelor;
- pentru siguranța propriilor mijloace bănești, este importantă efectuarea achizițiilor de bunuri pe site-uri securizate cu serviciul 3D Secure (VISA Secure);
- evitarea utilizării programelor nelicențiate, în special antivirus, pentru securitatea tranzacțiilor;
- prezența unui număr de contact sau adresă de e-mail pentru solicitare suport/ clarificare nelămuriri.

2.4.30. 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 la decontarea acestora după validarea și confirmarea de către Bancă.

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

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

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

2.4.32.2. 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.

2.4.33. Dacă contul la care este atașat cardul este inactiv, nu se pot efectua tranzacții cu cardul.

2.4.34. În cazul în care moneda tranzacției diferă de moneda contului la care este atașat cardul, suma blocată în cont în momentul realizării tranzacției poate fi diferită de suma ce va fi decontată, în funcție de cursul de schimb valutar din momentul efectuării tranzacției și cel din ziua decontării, atât al sistemului de plăți VISA, cât și al B.C. ProCredit Bank S.A.

2.4.35. 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.



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

2.4.37. Cardurile pierdute și furate:

2.4.37.1. Raportarea pierderii/furtului de carduri/telefon cu Apple Pay/Google Pay activat, la Bancă: În cazul pierderii sau a furtului cardului/telefonului cu Apple Pay/Google Pay activat, Deținătorul de card poartă răspundere pentru orice pierderi apărute înaintea informării Serviciul Contact Centru al Băncii la numărul de tel 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 22-27-07-07 (de peste hotare) sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii.

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

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

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

2.4.38. Blocarea cardului/Tokenului de către Bancă: În cazurile prevăzute de lege, Banca își rezervă dreptul de blocare a cardului/Tokenului în orice moment fără a explica motivele. În acest caz, Deținătorul de card va înceta imediat să utilizeze cardul și-l va înapoia Băncii. Deținătorul de card este responsabil pentru orice prejudicii rezultate în urma încercării de a utiliza cardul după ce acesta a fost blocat de către Bancă.

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

- contactând Serviciul Contact Centru al Băncii la numărul de tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 22-27-07-07 (de peste hotare), în intervalul orelor de muncă;
- vizitând subdiviziunea Băncii, în intervalul orelor de muncă;
- accesând IPAD ProBanking sau aplicația Mobile Banking.

2.4.40. Persoanele terțe nu pot bloca sau debloca cardul. Numai Deținătorul cardului poate bloca sau debloca cardul.

2.4.41. Generare de cod PIN nou:

2.4.41.1. Dacă Deținătorul de card cunoaște codul PIN vechi, acesta poate schimba codul PIN la bancomatele Băncii;

2.4.41.2. Dacă Deținătorul de card a uitat codul PIN vechi, Banca îi va furniza un cod PIN de activare, la cerere. Cu acest cod, Deținătorul de card își va putea genera un nou cod PIN la bancomatele Băncii, cu aplicarea comisionului conform **Tarifelor și limitelor cardurilor bancare pentru persoane fizice**, emise de B.C. ProCredit Bank S.A.

2.4.42. Blocare/deblocare cod PIN: Dacă Clientul va introduce codul PIN la bancomat de 3 ori consecutiv incorect, atunci codul PIN se va bloca. În următoarea zi, clientul va avea iarăși 3 încercări de introducere a PIN-ului; în cazul în care acesta va fi introdus de 3 ori greșit, se repetă



scenariul scris anterior. Deținătorul de card poate debloca codul PIN în orice moment contactând Serviciul Contact Centru al Băncii la numărul de tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de peste hotare) și Clientului i se va returna cardul în zilele lucrătoare în subdiviziunea Băncii.

2.4.43. Închiderea cardului: Deținătorul de card poate rezoluționa contractul în orice moment, cu condiția că în cont nu sunt anumite sume blocate în urma tranzacțiilor efectuate cu cardul, vizitând subdiviziunea Băncii, unde va depune o cerere în scris privind închiderea cardului și va întoarce cardul la Bancă, pentru ca acesta ulterior să fie distrus. La închiderea/expirarea cardului, automat se închide și Tokenul. Tokenul închis nu poate fi activat. Clientul va adăuga cardul nou la Apple Wallet/Google Wallet, și se va genera un Token nou.

2.4.44. Autentificarea Strictă a Clienților

- 2.4.44.1.** Clientul este obligat să utilizeze metodele de autentificare strictă impuse de Bancă pentru accesarea serviciilor de plată cu cardul, inclusiv și a celor efectuate online.
- 2.4.44.2.** Clientul acceptă că utilizarea autentificării stricte este o măsură obligatorie de securitate și că accesarea serviciilor fără această verificare nu este permisă.
- 2.4.44.3.** Banca își rezervă dreptul de a modifica metodele de autentificare pentru a respecta cerințele legale și standardele de securitate.
- 2.4.44.4.** Clientul nu trebuie să comunice sau să transfere unui terț elementele sale de autentificare. Orice acțiune de acest fel este considerată o încălcare gravă a prezentelor condiții, iar în cazul pierderii, furtului sau compromiterii oricărui mijloc de autentificare urmează să notifice imediat Banca.
- 2.4.44.5.** Banca poate suspenda sau revoca dreptul de utilizare a unui mijloc de autentificare în caz de utilizare necorespunzătoare, suspiciune de fraudă sau pentru a proteja securitatea contului Clientului.
Mai multe detalii se găsesc pe pagina web <https://www.procreditbank.md/ro/sca>.

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

2.5.1. Codul de depunere

- 2.5.1.1.** Scopul eliberării codului de depunere este efectuarea operațiunilor de depunere a mijloacelor bănești la Bancomat de către Client în conturile sale și în conturile altor Clienți ale Băncii în conformitate cu legislația în vigoare.
- 2.5.1.2.** Limita minimă și maximă a codului de depunere, termenul maxim, cât și comisionul pentru eliberarea codului sunt indicate în ***Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.*** în vigoare.
- 2.5.1.3.** Prin intermediul codului de depunere, atât Clienții, cât și persoanele terțe vor avea posibilitate să depună numerar în contul curent, în monedă națională și în valută străină USD/ EUR, în strictă conformitate cu legislația în vigoare.
- 2.5.1.4.** În cazul în care moneda numerarului depus va fi diferită de moneda contului, va avea loc conversia valutară conform cursului de schimb valutar (cursul comercial pentru operațiuni cu carduri al băncii valabil în momentul efectuării depunerii numerarului, care este afișat și pe



site-ul oficial al băncii) afișat la ecranul bancomatului. Dacă valuta străină a contului în care se depune numerar este diferită de valuta străină a numerarului depus, atunci la ecranul Bancomatului va fi afișat cross-cursul, calculat din cursul comercial pentru operațiuni cu carduri afișat pe site-ul Băncii, valabil în momentul efectuării operațiunii.

- 2.5.1.5.** Nu este permisă depunerea mijloacelor bănești în cont la bancomat cu utilizarea codului de depunere, în cazul când contul Clientului este blocat pe credit și/ sau este inactiv.

2.5.2. Codul de retragere

- 2.5.2.1.** Scopul eliberării codului de retragere este efectuarea operațiunilor de retragere a mijloacelor bănești la Bancomat de către Client din conturile sale și din conturile altor Clienți ale Băncii (persoanele împuternicite) în conformitate cu legislația în vigoare.
- 2.5.2.2.** Termenul maxim, cât și comisionul pentru eliberarea codului sunt indicate în ***Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.*** în vigoare.
- 2.5.2.3.** Prin intermediul codului de retragere, atât Clienții, cât și persoanele împuternicite prin procură autenticată notarial, vor avea posibilitate să retragă numerar din contul curent în monedă națională și în valută străină USD/ EUR, în strictă conformitate cu legislația în vigoare.
- 2.5.2.4.** În cazul în care moneda numerarului retras va fi diferită de moneda contului, va avea loc conversia valutară conform cursului de schimb valutar pentru operațiuni carduri al băncii valabil în ziua efectuării operațiunii.
- 2.5.2.5.** Nu este permisă retragerea mijloacelor bănești din cont la bancomat cu utilizarea codului de retragere, în cazul când contul Clientului este blocat pe debit și/ sau este inactiv.

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

- 2.6.1.** Banca oferă Clienților posibilitatea de a efectua anumite operațiuni și prin intermediul instrumentelor de plată electronice de deservire la distanță IPAD ProBanking și Mobile Banking, cu respectarea legislației în vigoare și a procedurilor interne ale Băncii.
- 2.6.2.** Lista operațiunilor de plată și tipurile tranzacțiilor ce pot fi efectuate de Client, precum și modul de utilizare IPAD ProBanking și Mobile Banking, condițiile de prezentare la Bancă a documentelor justificative, autorizațiilor, notificărilor, în cazul în care prezentarea acestor documente la efectuarea plăților/transferurilor este prevăzută de actele normative în vigoare, sunt descrise în Ghidul Utilizatorului, afișat pe pagina-web.
- 2.6.3.** Tarifele aplicate de Bancă pentru serviciile IPAD prestate sunt afișate pe pagina-web https://procreditbank.md/ro/Dezvaluirea_informatiei
- 2.6.4.** IPAD poate fi utilizat de Client imediat după activarea elementelor de autentificare.
- 2.6.5.** Clientul este obligat să ia cunoștință de Ghidul Utilizatorului ProBanking, Mobile Banking și ***Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.***, și să respecte prevederile acestora.



- 2.6.6.** Clientul trebuie să folosească date corecte și clare și să respecte procedura de autentificare. Operațiunile care nu sunt finalizate prin autentificare nu vor fi înregistrate sau executate de Bancă.
- 2.6.7.** Corectitudinea instrucțiunilor autorizate date de Client Băncii prin IPAD sunt în responsabilitatea Clientului (inclusiv indicarea corectă a conturilor, sumei, beneficiarilor etc.). Banca nu poartă răspundere pentru instrucțiunile autorizate eronate sau incorecte ale Clientului.
- 2.6.8.** Banca va executa tranzacțiile solicitate de client dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:
- a) Tranzacțiile respectă prevederile **Condițiilor generale de prestare a serviciilor pentru persoanele fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.** și legislația în vigoare;
 - b) Mijloacele bănești din contul Clientului sunt suficiente pentru executarea tranzacției, precum și pentru achitarea comisioanelor;
 - c) Suma tranzacției nu depășește limita indicată în **Tarifele ProBanking - persoane fizice.**
 - d) Contul clientului nu este suspendat sau sechestrat.
- 2.6.9.** Banca nu este responsabilă pentru neexecutarea unei instrucțiuni autorizate într-o anumită zi lucrătoare, dacă:
- a) Instrucțiunea este primită după termenul limită pentru procesarea plăților;
 - b) Nu au fost prezentate documentele necesare conform legislației și instrucțiunilor interne ale Băncii;
 - c) Suma tranzacției depășește limita indicată în **Tarifele ProBanking - persoane fizice** sau nu sunt respectate prevederile legislația în vigoare și instrucțiunile interne ale Băncii.
- 2.6.10.** Banca va furniza Clientului, prin intermediul IPAD informații despre tranzacțiile și soldurile conturilor, incluzând:
- a) Numărul de referință al tranzacției;
 - b) Data tranzacției;
 - c) Valoarea tranzacției;
 - d) Comisioanele aplicate;
 - e) Soldul inițial și curent al contului bancar.
- 2.6.11.** Pentru a preveni utilizarea neautorizată a IPAD, Clientul trebuie să păstreze confidențialitatea elementelor de Securitate.
- 2.6.12.** La prima conectare, Clientul trebuie să modifice parola primită de la Bancă pentru a asigura securitatea maximă. De asemenea, în cazurile de urgență, cum ar fi pierderea sau furtul parolei, Clientul trebuie să își schimbe parola imediat. Modul de schimbare a parolei este detaliat în Ghidul utilizatorului ProBanking .
- 2.6.13.** Pentru siguranța contului Clientului, IPAD va solicita pentru finalizarea tranzacțiilor ordonate, introducerea parolei de utilizator și a codului numeric de unică folosință TAN, primit prin SMS la telefonul mobil, cu excepția tranzacțiilor între conturile proprii.
- 2.6.14.** Clientul trebuie să notifice imediat Banca la numărul de telefon +373 22 27-07-07 sau 0800-000-10 în cazul pierderii, furtului, distrugerii parolei, tranzacțiilor neautorizate, erorilor de gestionare a contului, suspiciunilor de acces neautorizat, disfuncționalităților ale IPAD, parolei sau codului TAN incorecte, modificării numărului de telefon mobil sau pierderii/furtului telefonului cu aplicația Mobile Banking instalată.



- 2.6.15.** Banca va fi exonerată de orice răspundere pentru tranzacțiile inițiate până la momentul notificării Băncii de către Client privind pierderea controlului asupra IPAD, funcționarea defectuoasă a acestuia, cunoașterea parolei sau a altei informații sensibile de către persoanele terțe etc.
- 2.6.16.** Clientul este responsabil pentru prejudiciile apărute ca urmare a utilizării neautorizate a IPAD de către terți, precum și de utilizarea neautorizată a elementelor de autentificare
- 2.6.17.** După notificarea Băncii, Clientul nu este responsabil pentru pierderile cauzate, cu excepția cazului în care acționează fraudulos.
- 2.6.18.** În cazul notificării Băncii de către Client privind utilizarea neautorizată, Banca va suspenda orice operațiune de plată efectuată prin IPAD sub numele de utilizator al Clientului.
- 2.6.19.** Clientul este obligat să-și seteze o măsură de securitate la telefonul de tip smartphone în care este descărcată aplicația Mobile Banking (precum Pin code, etc).

2.6.20. Drepturile și obligațiile părților

2.6.20.1. Banca este în drept:

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

2.6.20.2. Banca este obligată să:

- 2.6.20.2.1. Afișeze pe pagina web Lista de prețuri și Ghidul utilizatorului IPAD ProBanking și Mobile Banking;
- 2.6.20.2.2. Informeze Clientul despre sistările temporare ale serviciului prin afișarea unui aviz pe pagina web;
- 2.6.20.2.3. Asigure securitatea, confidențialitatea și integritatea datelor;
- 2.6.20.2.4. Execute instrucțiunile autorizate conform legislației și Condițiilor Generale;
- 2.6.20.2.5. Informeze Clientul privind comportamentul optim în caz de fraudă prin informații afișate pe pagina web;
- 2.6.20.2.6.

2.6.26.3. Clientul este în drept să efectueze orice operațiune permisă de legislație, în limita posibilităților IPAD, stabilite în **Ghidul utilizatorului și Tarife ProBanking-Persoane Fizice**

2.6.26.4. Clientul este obligat să:

- 2.6.26.4.1. Utilizeze IPAD conform prevederilor prezentelor **Condiții generale de prestare a serviciilor persoanelor fizice, Ghidului Utilizatorului și Tarife ProBanking-Persoane Fizice**, verificând lunar actualitatea acestora pe pagina web a Băncii și să cunoască Ghidul utilizatorului pentru Mobile Banking;
- 2.6.26.4.2. Asigure componentele hardware și software necesare utilizării IPAD, conform specificațiilor prevăzute în **Ghidul Utilizatorului**;
- 2.6.26.4.3. Protejeze instrumentele de plată electronică împotriva furtului, pierderii sau deteriorării și să manifeste o atitudine responsabilă privind siguranța și securitatea IPAD;
- 2.6.26.4.4. Introducă date veridice și corecte în instrucțiunea autorizată;
- 2.6.26.4.5. Prezinte documentele solicitate de Bancă în termeni restrânși, în conformitate cu legislația în vigoare în scopul justificării operațiunilor ordonate;



2.6.26.4.6. Efectueze transferurile/plățile numai în afara activității antreprenoriale. Nu se admite efectuarea transferurilor/plăților care după natura lor urmează a fi efectuate de către persoane juridice.

2.6.27. Declarații, garanții și responsabilitatea părților:

2.6.27.1. Banca nu este responsabilă pentru acuratețea informațiilor transmise de Client prin IPAD ProBanking și nici pentru verificarea corectitudinii sau completitudinii acestora.

2.6.27.2. Banca nu poartă răspunderea pentru nicio pierdere și pentru niciun prejudiciu suferit de Client generate de cauzele specificate mai jos:

- a) Informații incorecte, incomplete sau întârziate recepționate prin IPAD;
- b) Imposibilitatea utilizării IPAD în perioadele de revizie tehnică anunțate în prealabil pe pagina web a Băncii.

2.6.27.3. 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, întârzierii 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.

2.6.27.4. Clientul este responsabil pentru confidențialitatea numelui de utilizator, parolei și codului TAN. Dacă nu asigură siguranța acestora, Clientul suportă pierderile din operațiuni neautorizate, inclusiv cele rezultate din fraudă sau neglijență gravă. Clientul este responsabil pentru operațiunile efectuate de terți până la notificarea Băncii despre pierderea, furtul sau utilizarea neautorizată a elementelor de autentificare.

2.6.27.5. Clientul este responsabil pentru neexecutarea instrucțiunilor autorizate de către Bancă dacă acestea conțin informații eronate, incorecte sau sunt interzise de lege.

2.6.27.6. Clientul declară că nu este implicat și nu va utiliza posibilitățile IPAD ProBanking în scopuri interzise de lege.

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

2.6.27.8. Părțile recunosc că documentele electronice pot fi semnate de Client prin aplicarea semnăturii avansate, calificată sau prin introducerea codului TAN primit prin SMS.

2.6.27.9. Pentru serviciile electronice utilizate prin IPAD Probanking sau Mobile Banking, consimțământul Clientului, inclusiv pentru deschiderea depozitului, va fi exprimat prin dispozitive de comunicație electronică. Banca va identifica Clientul prin codul TAN primit prin SMS. Părțile recunosc că codul TAN primit prin SMS sau e-mail este un instrument de autentificare și autorizare a documentelor electronice.

2.6.28. Părțile recunosc că documentele electronice autentificate cu codul TAN au aceeași valoare juridică și efecte ca documentele pe suport de hârtie semnate olograf.

2.6.29. Suspendarea accesului Clientului la IPAD:



2.6.29.1. Banca este obligată să suspende accesul Clientului la IPAD ProBanking dacă Clientul informează Banca despre:

- a) Pierderea, furtul și/ sau distrugerea parolei, a telefonului mobil, la care sunt expediate prin SMS codurile numerice de unică folosință TAN;
- b) Înregistrarea tranzacțiilor neinițiate de Client;
- c) Erori în gestionarea contului;
- d) Suspiciuni privind cunoașterea parolei de către persoane neautorizate;
- e) Disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică;
- f) Parola sau TAN-ul primite sunt incorecte.

2.6.29.2. Banca are dreptul să suspende accesul Clientului la IPAD dacă parola sau codul TAN sunt introduse incorect de 5 ori consecutiv;

2.6.29.3. Deblocarea accesului suspendat din cauza introducerii incorecte a parolei se face la solicitarea Clientului prin Serviciul Contact Centru. Deblocarea accesului suspendat conform prevederilor de mai sus se face după înlăturarea cauzelor care au generat suspendarea.

2.6.29.4. Banca va suspenda anumite instrucțiuni autorizate prin IPAD dacă operațiunile la contul Clientului sunt suspendate sau fondurile sunt sechestrate de autorități. În acest caz, Banca va permite doar operațiunile permise prin documentele de executare și în strictă conformitate cu legislația.

2.6.29.5. Reluarea completă a operațiunilor prin IPAD va fi posibilă doar după primirea deciziei instanței sau notificarea autorității care a emis documentul executoriu privind anularea acestuia.

2.7. ACTUALIZAREA DATELOR DE IDENTIFICARE ȘI PERSONALE ALE CLIENTULUI PRIN INTERMEDIUL MIJLOACELOR ELECTRONICE

2.7.1. Actualizarea datelor de identificare permite Clientului să își modifice sau să își actualizeze informațiile personale pe durata relației cu Banca, direct în IPAD ProBanking fără a fi nevoie să se prezinte fizic la sucursalele Băncii.

2.7.2. Necesitatea de a modifica datele de identitate ale Clientului și de a actualiza Declarația Persoanei Fizice apare în următoarele situații, inclusiv, fără a se limita la:

2.7.2.1. Expirarea termenului Declarației Persoanei Fizice.

2.7.2.2. Expirarea termenului de valabilitate a actului de identitate a clientului.

2.7.2.3. Modificarea actului de identitate.

2.7.2.4. Clientul solicită modificarea datelor personale din alte motive cu excepția numărului de telefon și adresei de email.

2.7.3. Clientul care a inițiat modificarea datelor prin intermediul sistemului IPAD ProBanking poartă răspundere personală integrală pentru corectitudinea și veridicitatea datelor introduse.

2.7.4. Părțile convin că în cazul actualizării datelor și informațiilor personale prin intermediul IPAD ProBanking, Clientul confirmă modificarea datelor cu utilizarea codului de confirmare a tranzacției SMS TAN, care va fi echivalat, asimilat și va avea aceleași efecte ca și semnătură olografă.



2.8. SERVICIUL APPLE PAY/GOOGLE PAY

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

2.9. SERVICIUL SMS NOTIFICARE

- 2.9.1.** Serviciul SMS - Notificare oferă clienților informații esențiale despre diverse aspecte legate de conturile și cardurile bancare deținute la Bancă. Aceste notificări informează clientul privind :
- a) Disponibilitatea de a primi cardul personalizat;
 - b) Expirarea cardului;
 - c) Blocarea cardului;

- d) Toate tranzacțiile de debit efectuate cu cardul;
- e) Parola dinamică pentru autentificarea tranzacțiilor în internet efectuate cu cardul pe site-urile ce au serviciul 3D Secure Dynamic Password;
- f) Toate plățile efectuate în contul curent prin intermediul IPAD ProBanking/ Mobile Banking;
- g) Toate intrările în conturile curente ale clienților, cu excepția transferurilor între conturile proprii ale clientului;
- h) TAN-ul pentru efectuarea operațiunilor/resetarea parolei de acces în IPAD ProBanking/ Mobile Banking;
- i) Data de rambursare lunară a creditului din cadrul Băncii;
- j) Restanța acumulată timp de 2-4 zile la creditele clienților din cadrul Băncii; Modificarea ratelor de referință în conformitate cu clauzele contractului de credit pentru clienții care dețin un credit în cadrul Băncii;
- k) Necesitatea actualizării datelor personale din motivul expirării declarației AML;
- l) Necesitatea actualizării actului de identitate, ce urmează să expire peste 2 luni; Transmiterea SMS-uri informative clienților despre: inaccesibilitatea sistemelor și imposibilitatea utilizării serviciilor bancare pe o anumită perioadă din cauza lucrărilor de mentenanță, măsurile de siguranță privind securitatea tranzacțiilor, datelor personale, informațiilor confidențiale, etc.
- m) Codul PIN de activare a cardului la emiterea acestuia clientului;
- n) Motivul eșuării unor tranzacții efectuate cu cardul.
- o) Blocarea codului PIN al cardului după introducerea acestuia în mod greșit de 3 ori (PIN tries limit exceeded).

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

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

2.9.4. Pentru plățile de tip instant MIA IPS, Clientul va primi suplimentar notificări de tip „push” în telefonul de tip smartphone în care este descărcată aplicația Mobile Banking, dacă a activat opțiunea plăților de tip instant în aplicația Mobile Banking a Băncii.

2.10. DIGITAL ONBOARDING (Pro Digital)

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

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



- 2.10.2.** Clientul inițiază procesul de pe site-ul web oficial al Băncii și este redirecționat către platforma web - Digital Onboarding, unde urmează pașii pentru identificare și deschidere a serviciilor.
- 2.10.3.** Identificarea clientului utilizând mijloace electronice este precedată de exprimarea consimțământului pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv datelor biometrice, în conformitate cu legislația în vigoare, exprimat prin acceptarea *Notei de informare privind modul de prelucrare și protecție a datelor*.
- 2.10.4.** Procesul Digital Onboarding permite identificarea și verificarea identității persoanelor fizice, la distanță, desfășurat integral prin mijloace electronice, fără prezența fizică a clientului, în scopul stabilirii relației de afaceri.
- 2.10.5.** Identificarea prin mijloace electronice se realizează prin utilizarea mijloacelor electronice care asigură cumulativ transmiterea în direct a înregistrării video și audio cu elementele de verificare a prezenței fizice și înregistrarea originalului actului de identitate în timpul transmiterii în direct și captarea imaginii faciale a clientului.
- 2.10.6.** Mijloacele electronice utilizate pentru identificarea și verificarea identității clienților vor asigura că datele clientului sunt validate și vor asigura ca e o persoană reală.
- 2.10.7.** Identificarea și verificarea identității clienților prin intermediul mijloacelor electronice include următoarele componente:
- 2.10.7.1. Capturarea fotografiei actului de identitate și validarea actului de identitate conform algoritmilor de verificare electronică;
- 2.10.7.2. Realizarea unui selfie și validarea imaginii prin contrapunerea cu poza din actul de identitate și poza din Registrul de Stat al Populației.
- 2.10.7.3. Realizarea unui selfie video pentru a verifica prezența fizică și confirma identitatea clientului prin contrapunerea cu poza din actul de identitate și poza din Registrul de Stat al Populației.
- 2.10.8.** Procesul Digital Onboarding se realizează cu mijloace de verificare automatizate, fără implicarea operatorului uman.
- 2.10.9.** Însă, în anumite cazuri, procesul de Digital Onboarding poate fi suspendat temporar pentru verificări suplimentare efectuate de către operatorul bancar, urmând ca acesta să fie aprobat sau respins de către bancă.
- 2.10.10.** Soluția Digital Onboarding este bazată pe o evaluare corespunzătoare a riscurilor și respectă cerințele legale și regulatorii relevante, inclusiv *Regulamentul privind cerințele pentru identificarea și verificarea identității clienților prin mijloace electronice (e-KYC), aprobat prin HCE al BNM nr.281 din 07.11.2024 și Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului*.
- 2.10.11.** Procesul respectă toate cerințele legale și de conformitate privind protecția datelor personale care vor fi prelucrate doar în scopuri legale cu respectarea cerințelor *Legii privind protecția datelor cu caracter personal, nr. 133/2011*. Toate datele colectate sunt păstrate în conformitate cu reglementările în vigoare și sunt protejate împotriva accesului neautorizat.
- 2.10.12.** În cadrul procesului Digital Onboarding clientul va deschide setul de servicii bancare conform ofertei de servicii bancare puse la dispoziție prin acest canal.
- 2.10.13.** Clientul va semna acordul de colaborare prin autentificarea biometrică care constă în contrapunerea imaginii preluate în timp real prin intermediul dispozitivului utilizat de client cu fotografia clientului preluată din Registrul de Stat al Populației.
- 2.10.14.** Autentificarea biometrică se realizează în baza consimțământului clientului de prelucrare a datelor cu caracter personal, inclusiv a datelor biometrice, exprimat prin acceptarea *Notei de informare privind modul de prelucrare și protecție a datelor*.

III. IMPEDIMENTUL JUSTIFICATOR

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



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

IV. CLAUZE FINALE

- 4.1.** Prezentele Condiții Generale se aduc la cunoștința Clientului, prin publicare pe site-ul Băncii și plasarea acestora în subdiviziunile Băncii, înainte de a intra în relații contractuale cu Banca.
- 4.2.** Prezentele Condiții Generale au fost redactate în limba română și vor fi guvernate și interpretate în conformitate cu legislația Republicii Moldova. Orice neînțelegere, rezultând din interpretarea și/sau executarea acestora, se va rezolva, pe cât posibil, pe cale amiabilă, în caz contrar soluționându-se de instanțele de judecată competente potrivit Codului de Procedură Civilă al Republicii Moldova.
- 4.3.** Clientul și Banca convin ca răspunsul la reclamația/plângerea referitoare la serviciile bancare inclusiv decizia Băncii se aduce obligatoriu la cunoștința reclamantului prin una din următoarele modalități de informare: în formă scrisă pe suport hârtie prin scrisoare recomandată / electronic la adresa indicată în reclamație/în sistemul Băncii (e-mail, adresă de domiciliu, etc.), în conformitate cu termenele și condițiile prevăzute de legislația privind serviciile de plată, protecția consumatorului și actele normative interne.
- 4.4.** Banca va examina reclamația Clientului și va comunica răspunsul său către acesta, în termen de cel mult 14 (paisprezece) zile calendaristice de la primirea reclamației, dacă legea nu prevede altfel. În situații excepționale, aferente reclamațiilor care vizează serviciile de plată, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 14 zile din motive independente de voința Băncii, aceasta este obligată să transmită un răspuns provizoriu, în care indică explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care Clientul va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.



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



Anexa nr.1

Formular de informare a deponenților:

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

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

¹ Schema responsabilă de protecția depozitului dumneavoastră:

Depozitul dumneavoastră este acoperit de Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar. În caz de insolvență a băncii la care aveți depozite, acestea sunt acoperite în limita nivelului de acoperire stabilit de 200 000 de lei moldovenești.

² Nivelul de acoperire:

În cazul în care un depozit este indisponibil deoarece o bancă nu își poate onora obligațiile financiare conform condițiilor contractuale și legale aplicabile, plata compensațiilor către deponenți se face de către Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar. Fiecare compensație are un plafon maxim stabilit de 100 000 de lei moldovenești. Acest lucru înseamnă că toate depozitele de la aceeași instituție de credit sunt agregate pentru determinarea încadrării în nivelul de acoperire. De exemplu, dacă un deponent deține



un cont de economii în valoare de 190 000 de lei moldovenești și un cont curent în care are 20 000 de lei moldovenești, acestuia i se vor rambursa doar 100 000 de lei moldovenești.

³ Nivelul de acoperire aplicabil conturilor comune:

În cazul conturilor comune, nivelul de acoperire de 200 000 de lei moldovenești se aplică fiecărui deponent. În următoarele cazuri, depozitele sunt acoperite peste nivelul de acoperire, până la suma de 400 000:

- a. depozitele persoanelor fizice ce rezultă din tranzacții imobiliare privind bunuri imobile cu destinație locativă;
- b. sume depozitate ca decontări sau compensații ce rezultă în urma divorțului, pensionării, concedierii, dizabilității, decesului; și
- c. depozitele persoanelor fizice ce rezultă din plata indemnizațiilor de asigurare sau repararea prejudiciului cauzat prin infracțiune sau condamnare ilegală.

Informații suplimentare sunt disponibile pe pagina web a FGDSB (www.fgdsb.md).

⁴ Plata compensațiilor:

Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar (FGDSB),

Adresa: MD-2004, mun. Chișinău, Republica Moldova, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 180, bir. 1312.

Telefon: (373 22) 29 60 51, e-mail: info@fgdsb.md.

Acesta vă va acorda compensațiile cuvenite (până la nivelul de acoperire de 100 000 de lei moldovenești) în termen de 10 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile.

Dacă nu v-a fost pusă la dispoziție compensația în acest termen, vă recomandăm să contactați FGDSB. Informații suplimentare sunt disponibile pe pagina web a FGDSB (www.fgdsb.md).

⁵ Alte informații importante:

În conformitate cu art. 23 alin (2) din Legea Nr. 160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci, **nu sunt garantate următoarele depozite:**

- a) fondurile proprii ale băncii, deținute de aceasta, sau depozitele unei entități juridice controlate de respectiva bancă;
- b) depozitele plasate de alte bănci sau alte organizații licențiate ori autorizate de Banca Națională, de Comisia Națională a Pieței Financiare sau, în cazul băncilor străine, de o autoritate străină de supraveghere;
- c) depozitele autorităților publice centrale sau locale;
- d) depozitele declarate ilicite prin hotărâre judecătorească. Fondul suspendă plata depozitelor persoanelor împotriva cărora s-a intentat o acțiune în instanța de judecată privind legalitatea depozitelor respective până în momentul în care hotărârea judecătorească devine definitivă și irevocabilă;
- e) depozitele ce provin din activități legate de spălarea banilor și finanțarea terorismului, fapt confirmat printr-o hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă;
- f) depozitele ai căror deținători nu au fost sau nu pot fi identificați la data indisponibilității depozitelor respective;
- g) titlurile de creanță, emise de bancă, și datoriile care decurg din acceptări proprii și bilete la ordin;
- h) depozitele sau alte instrumente care contează pentru capitalul reglementat al băncii, conform legislației aplicabile.