

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

**CUPRINS:**

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

1. INTRODUCERE

- 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.
- 1.2 Adresa juridică a Băncii: Republica Moldova, mun. Chișinău, Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 65, of. 901.
- 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. Acestea sunt parte componentă a contractelor semnate de Bancă și Client.
- 1.4 Persoanele afiliate Băncii sunt persoanele prevăzute în Capitolul I, pct. 2 din Regulamentul privind tranzacțiile băncii cu persoanele sale afiliate, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.240 din 9 decembrie 2013, cu modificările ulterioare. Tranzacțiile cu persoanele afiliate vor fi efectuate conform termenelor și condițiilor prevăzute în prezentele Condiții Generale, inclusiv în **Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank” S.A, Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C.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.



2. TERMENI UTILIZAȚI

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.

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

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

Beneficiar efectiv - persoana fizică ce controlează în ultima instanță o persoană fizică sau juridică ori beneficiar al unei societăți de investiții sau administrator al societății de investiții, ori persoana în al cărei nume se desfășoară o activitate sau se realizează o tranzacție și / sau care deține, direct sau indirect, dreptul de proprietate sau controlul asupra a cel puțin 25% din acțiuni sau din dreptul de vot al persoanei juridice ori asupra bunurilor aflate în administrare fiduciară (**art. 3 din Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, nr. 308 din 22.12.2017**).

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 principal.

P2P debit – serviciu de transfer on line a mijloacelor bănești de la o persoană fizică la o altă persoană fizică prin intermediul cardurilor bancare. În cadrul sistemului de plăți VISA, P2P se descrie 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 on line a mijloacelor bănești prin intermediul cardurilor 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.

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 Banca, utilizat de Client la fiecare 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 fiecare 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 Banca.



Versiunea 21.0

În vigoare din 01.10.2023

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 în baza căruia 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 cont – pentru executarea unei operațiuni de plată, care poate fi exprimat în următoarele moduri:

- Prin aplicarea semnăturii pe documentele pe suport de hârtie, prezentate spre executare la Bancă (Ordine de plată); Prin aplicarea codului PIN la operațiunile efectuate prin intermediul cardului de plată;
- Prin indicarea datelor cardului de plată la operațiunile efectuate on-line 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 (definiția de la **art. 3 din Legea nr.133 privind protecția datelor cu caracter personal din 08.07.2011**)

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.

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. **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.

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

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 transfrontaliera a rezidenților americani și se aplică instituțiilor financiare (băncilor) din toată lumea.

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 cont bancar și închiderea serviciilor conectate acestui cont, conform criteriilor definite de către Bancă.

Împuternicit de cont – persoana fizică împuternicită prin lege sau de către titularul de cont 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.

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.

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

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

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

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

Persoane afiliate – 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,

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

Prelucrarea datelor cu caracter personal – 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 – sistemul de deservire bancară la distanță, pus la dispoziția Clientului de către Bancă prin intermediul paginii web <https://eba.procreditbank.md> ce permite acestuia acces la distanță la mijloacele 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.



Versiunea 21.0

În vigoare din 01.10.2023

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. **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, Cardul de debit Visa Classic, 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. **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 primit prin SMS la telefonul mobil indicat de Client, necesară pentru autentificarea electronică a Clientului și confirmare la efectuarea operațiunilor prin intermediul serviciului ProBanking.

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

Tranzacții transfrontaliere – plățile 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 de asemenea la achizițiile efectuate on-line prin intermediul site-urilor străine.

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

3. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE PĂRȚILOR

3.1 **Banca este obligată:**

- 3.1.1 Să asigure integritatea disponibilităților aflate în cont și să nu permită persoanelor terțe să dispună de mijloacele bănești ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare ori la dispoziția în scris a Clientului.
- 3.1.2 Să 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.
- 3.1.3 Să furnizeze Clientului fără întârziere (nu mai târziu de ziua lucrătoare în care a fost înregistrată suma bănească în cont și de ziua în care Clientul a contactat Banca), după înregistrarea în contul său a sumelor bănești, informația despre operațiunea de plată executată, la solicitarea lui prin intermediul:
 - a) Serviciului ProBanking, prin accesarea lui de către Client;
 - b) Cardului de debit, accesarea informației va fi efectuată prin bancomat;
 - c) Serviciului Contact Centru, ulterior apelării telefonice de către Client în limitele programului de lucru al Băncii și identificării lui de către Bancă cu ajutorul întrebării/răspunsului secret;
 - d) Punctelor de deservire, ulterior apropierii Clientului în oricare dintre subdiviziunile Băncii și identificării lui în baza actului de identitate valabil;
- 3.1.4. 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;
- 3.1.5. Să asigure informarea prealabilă înainte ca utilizatorul să devină client al Băncii a condițiilor contractuale, precum și informarea Clientului, în calitatea sa de plătitor sau beneficiar al plății cu privire la operațiunile de plată individuale, în conformitate cu prevederile Legii nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică.
- 3.1.6. Să efectueze corectarea erorilor ce au fost semnalate de către Client, dacă acestea sunt recunoscute de Bancă.
- 3.1.7. Să asigure confidențialitatea informației privind starea conturilor și operațiunilor înregistrate în ele.
- 3.1.8. Să nu efectueze 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.
- 3.1.9. În cazul în care contul a fost deschis de mai mulți titulari (cotitulari de cont), Banca este ținută să execute doar ordinele acceptate de toți cotitularii de cont dacă nu s-a prevăzut că acceptarea unui cotitular sau a câtorva cotitulari este suficientă pentru ca ordinul să producă efecte juridice. În cazul în care s-a stipulat că nu este necesară acceptarea tuturor cotitularilor, contractul poate prevedea anumite limite de sume sau de timp în privința ordinelor emise de cotitularul sau cotitularii împuterniciți să accepte un ordin valabil.
- 3.1.10. Să pună lunar, la dispoziția clientului, Extrasul de cont pe suport de hârtie privind operațiuni efectuate pe contul Clientului, în cadrul subdiviziunilor Băncii sau, la solicitarea clientului, pot fi expediate la adresa de e-mail a Clientului.
- 3.1.11. 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
- 3.1.12. 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.
- 3.1.13. 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.
- 3.1.4 Să examineze reclamația Clientului (cu excepția utilizatorului de servicii de plată/deținătorului de monedă electronică) și să comunice decizia sa în cel mult 14 zile de la primirea reclamației. Să
- 3.1.5 examineze reclamația utilizatorului de servicii de plată/deținătorului de monedă electronică și să comunice decizia sa în cel mult 15 zile lucrătoare de la primirea reclamației. În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 15 zile lucrătoare 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.

- 3.1.14. Să informeze clientul despre modificarea unilaterală a **Condițiilor Generale** cu 2 luni înainte de intrarea în vigoare a acestora prin plasarea anunțului pe pagina web oficială a Băncii și la panoul informativ din subdiviziunile Băncii.
- 3.1.15. Să nu ofere clientului – persoană afiliată Băncii condiții mai avantajoase decât cele oferite altor clienți care sunt neafiliați Băncii.
- 3.1.16. Să efectueze tranzacții cu persoane afiliate în conformitate cu cerințele stabilite în actele normative în vigoare.

3.2 **Banca este în drept:**

- 3.2.1 Să nu efectueze operațiuni în/ din contul Clientului, precum și să refuze executarea ordinului de plată, 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, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au determinat refuzul.
- 3.2.2 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:
 - a) executorii judecătorești,
 - b) de alte organe împuternicite de lege cu acest drept.
- 3.2.3 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.
- 3.2.4 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.
- 3.2.5 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.
- 3.2.6 Să blocheze, la cererea Clientului, contul/ conturile Clientului, atât pe debit, cât și pe credit.
- 3.2.7 Să blocheze conturile Clientului, să nu efectueze nicio activitate sau tranzacție ori să termine o relație de afaceri existentă, fără prenotificare în cazul în care Clientul efectuează operațiuni ce contravin prevederilor **Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.**
- 3.2.8 Să blocheze conturile Clientului în cazul în care Băncii i se aduce la cunoștință despre decesul Clientului, prin prezentarea de către orice persoană interesată a Certificatului de deces al Clientului sau din informația publică obținută de la autoritățile competente și confirmată cu informații corespunzătoare. .
- 3.2.9 Să modifice statutul contului curent și de economii 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.
- 3.2.10 Să rezilieze unilateral contractul de cont bancar și instrumentele de plată atașate, cu informarea clienților prin anunț plasat pe pagina-web a Băncii sau prin transmiterea unui preaviz pe adresa de e-mail a Clientului înregistrată în sistemul Băncii, cu cel puțin 2 luni înainte, dacă:
 - a) pe cont nu a fost efectuată nici o tranzacție pe parcursul a ultimelor 180 de zile calendaristice, și
 - b) soldul mediu al contului nu depășește 100 MDL/ 5 EUR/USD pe parcursul a ultimelor 180 de zile calendaristice, sau



Versiunea 21.0

În vigoare din 01.10.2023

- c) nu au fost achitate comisioanele Băncii timp de 2 (două) luni consecutiv.
- 3.2.11 Să închidă Contul bancar în baza cererii Clientului sau a persoanei împuternicite prin procură, ceea ce presupune rezoluțiunea contractului la inițiativa Clientului.
- 3.2.12 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.
- 3.2.13 Să închidă Contul bancar în cazul în care Clientul efectuează operațiuni ce contravin prevederilor **Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului**. Banca va rezolvi contractul de cont bancar unilateral și va închide cont(urile), iar mijloacele bănești disponibile în cont la data închiderii vor fi plasate la un cont intern, de unde vor fi eliberate la adresarea Clientului la Bancă. Banca va informa Clientul privind închiderea contului(rilor) prin scrisoare pe suport de hârtie cu 2 luni înainte de închiderea contului(urilor) sau expediată prin email cu semnătură electronică avansată calificată.
- 3.2.14 Să închidă Contul bancar în baza cererii de închidere a contului semnat de moștenitor / testamentar care se prezintă ultimul la Bancă, în cazul decesului Clientului.
- 3.2.15 În cazul decesului Clientului, să elibereze sumele aflate în cont numai persoanelor numite în Certificatul de Moștenitor. Aceste persoane vor prezenta de asemenea și actele de identitate, precum și Certificatul de Deces al Clientului. Dacă contul este unul cu calculare de dobândă, atunci moștenitorii au dreptul la suma 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.
- 3.2.16 Banca are dreptul să modifice în mod unilateral prezentele **Condiții Generale și Tarifele de prestare a serviciilor Bancare**, ori de câte ori va considera necesar, anunțând Clientul cu cel puțin 2 luni înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor. Prevederile pe aspecte nereglementate anterior pot intra în vigoare imediat, dacă acestea nu afectează drepturile Clientului. Modificările se aduc la cunoștință Clientului la subdiviziunile Băncii, prin plasarea informației pe panourile informative și pe pagina-web a Băncii, modificările urmând să intre în vigoare începând cu data menționată în informarea.
- 3.2.17 Clientul are posibilitatea ca până la data intrării în vigoare a modificărilor menționate la pct. 3.2.16 de mai sus să informeze Banca despre faptul că nu acceptă modificările care vor surveni. În acest sens clientul este în drept să declare rezoluțiunea contractului înainte de data intrării în vigoare a modificărilor propuse, în caz contrar noile modificări se consideră acceptate tacit de către client.
- 3.2.18 Să blocheze un instrument de plată, cont sau sumă până la investigarea cazului și din motive obiective, legate de:
- a) securitate;
 - b) o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
 - c) un risc sporit al incapacității plătitorului de a executa obligația de plată, în cazul unui instrument de plată cu o linie de credit;
 - d) la cererea Clientului;
 - e) în cazul în care Băncii i se aduce la cunoștință despre decesul Clientului, prin prezentarea de către orice persoană interesată a Certificatului de deces al Clientului;
 - f) documentul de identitate al Clientului este expirat și documentul nou nu a fost prezentat la Bancă;
 - g) a trecut mai mult de 12 luni din data când a fost semnată de către Client ultima dată Declarația persoană fizică;
 - h) Clientul utilizează serviciile Băncii pentru tranzacții, care după natura lor, trebuie să fie efectuate din numele și contul persoanelor juridice.
 - i) din considerente prevederilor **Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului**.
- 3.2.19 În cazul în care aceasta este posibil, înainte de blocare sau imediat după blocarea instrumentului de plată, Banca informează Clientul (prin SMS, contact telefonic, e-mail) despre blocarea instrumentului de plată și despre motivele acestui blocaj, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este



Versiunea 21.0

În vigoare din 01.10.2023

- interzisă de alte acte normative.
- 3.2.20 Să anuleze codul de depunere, fără acordul expres al Clientului dar cu înștiințarea lui, în cazul în care utilizarea codului este asociată cu acte necoordonate cu Banca, dubioase sau ilicite, anularea fiind necesară pentru a preveni posibilele acte de fraudare sau spălare a banilor.
- 3.2.21 Să refuze continuarea colaborării cu Client în cazul în care Clientul utilizează serviciile Băncii pentru tranzacții unice, și/sau care după natura lor, trebuie să fie efectuate din numele și contul persoanelor juridice.
- 3.2.22 Să refuze efectuarea tranzacțiilor ordonate de Client sau recepționate în contul Clientului să înceteze relațiile cu Clientul, inclusiv închiderea tuturor serviciilor bancare deschise pe numele acestuia în cazul:
- Unor declarații false sau dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate de Client;
 - În care clientul prezintă instrumente de plată și/sau documente confirmative suspecte de fraudă;
 - În care natura tranzacției trezește suspiciuni de spălare de bani și/sau finanțare a terorismului
 - În care Clientul nu furnizează Băncii informațiile solicitate conform normelor legale în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv neprezentării informațiilor și documentelor care atestă beneficiarul efectiv inclusiv beneficiarul final al tranzacției;
 - Dacă Clientul prezintă Băncii informații neveridice, incomplete, neautentice aferentă identificării sale;
 - Expirării termenului de valabilitate a actului de identitate al Clientului și/sau persoanei împuternicite, sau expirării împuternicirilor.
- 3.2.23 Să blocheze intrările în cont în sumă mai mare de 3 000 000 MDL până la efectuarea investigațiilor aferente.
- 3.2.24 Banca nu este obligată să justifice natura suspiciunii sau să aducă dovezi Clientului la exercitarea dreptului de refuz specificat în punctele 3.2.22 și 3.2.23 la efectuarea tranzacțiilor în sau din contul Clientului sau la inițierea colaborării cu acesta.
- 3.2.25 Să închidă un instrument de plată sau cont din motive obiective legate de:
- securitate;
 - o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia.
 - din considerente prevederilor **Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.**
- 3.2.26 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 spălării banilor și finanțării terorismului**, cu informarea clientului despre acest fapt.
- 3.2.27 În cadrul aplicării măsurilor de precauție privind Clientul, să analizeze ordinele de plată înregistrate de 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.
- 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.
- 3.2.28 Să externalizeze serviciile sale, în condițiile actelor normative și reglementărilor interne, fără ca aceasta să afecteze relația cu Clientul.
- 3.2.29 Să înregistreze convorbirile telefonice, în vederea asigurării unei calități cât mai bune a serviciului și a operațiunilor efectuate.
- 3.2.30 Banca este în drept să refuze inițierea sau continuarea colaborării cu clientul în cazul în care acesta se refuză de Serviciul SMS Notificări.
- 3.2.31 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.
- 3.2.32 Să refuze continuarea colaborării cu clientul în cazul efectuării tranzacțiilor cu active virtuale precum și pentru prestatori de servicii privind activile virtuale.



Versiunea 21.0

În vigoare din 01.10.2023

- 3.2.33 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

3.3 Clientul se obligă:

- 3.3.1 Pentru a continua deservirea în Bancă, Clientul se obligă să aibă cel puțin un cont curent, cont de economii (FlexSave) în aceeași monedă, cardul de debit Visa Classic Contactless (FlexCard), serviciul de deservire la distanță ProBanking și Serviciul SMS Notificare deschise în cadrul Băncii.
- 3.3.2 Să prezinte Băncii documentele necesare pentru deschiderea, modificarea și închiderea contului bancar conform actelor normative în vigoare, inclusiv și actelor interne ale Băncii. Documentele se prezintă în original, copie legalizată notarial sau în altă formă solicitată conform actelor normative în vigoare.
- 3.3.3 Să ia cunoștință de **Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.**, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea cel puțin lunar la sediul Băncii sau prin intermediul paginii-web a Băncii.
- 3.3.4 Să ia cunoștință de **Tarifele și Comisioanele Băncii pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice și Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCreditBank S.A.**, aprobate de Bancă, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea cel puțin lunar la sediul Băncii sau prin intermediul paginii-web a Băncii.
- 3.3.5 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.
- 3.3.6 Să comunice și să restituie imediat Băncii sumele înscrise eronat în conturile sale și care nu-i aparțin. În legătură cu aceasta, Clientul împuternicește Banca, în mod irevocabil, să retragă prin dispoziții proprii interne din contul Clientului sumele înregistrate greșit, care nu-i aparțin. În cazul în care Clientul refuză să restituie sumele care nu i se cuvin, Banca poate pretinde încasarea dobânzii calculate în conformitate cu prevederile legale.
- 3.3.7 Să achite Băncii 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.
- 3.3.8 Să asigure pe contul său bancar mijloace bănești suficiente pentru efectuarea operațiunilor solicitate și achitarea tarifelor și comisioanelor pentru serviciile prestate de Bancă.
- 3.3.9 Să nu utilizeze serviciile Băncii și Banca pentru spălarea banilor, finanțarea terorismului și alte operațiuni ilegale și să despăgubească Banca pentru prejudiciul cauzat în rezultatul unor astfel de acțiuni.
- 3.3.10 Să prezinte documentele solicitate de Bancă cu privire la operațiunile efectuate în/ din contul său.
- 3.3.11 Să informeze Banca în cel mai restrâns timp despre modificările în datele și actele prezentate la Bancă la deschiderea contului. Să notifice Banca în cazul în care Clientul modifică operatorul de telefonie mobilă pentru numărul de telefon pentru care a dat acordul să primească informație. Să actualizeze cel puțin o dată pe an datele personale cu semnarea ulterioară a **Declarației persoanei fizice**.
- 3.3.12 Să utilizeze instrumentul de plată în conformitate cu prezentele **Condiții Generale**. În acest scop, Clientul, îndată ce primește un instrument de plată, întreprinde toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate.
- 3.3.13 Să informeze Banca sau persoana desemnată de acesta, de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia. După notificarea depusă în conformitate cu acest pct., Clientul nu poartă nicio răspundere patrimonială care rezultă din producerea unei situații de urgență, cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos.



- 3.3.14 Să garanteze siguranța elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată utilizat. În cazul contrar, Clientul va suporta pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), până la mărimea maximă de 2,500 de lei moldovenești. Clientul în calitate de plătitor suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin.
- 3.3.15 Să notifice Banca imediat ce ia cunoștință despre cazurile de pierdere, furt, însușire a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.
- 3.3.16 Clienții - cetățeni ai Ucrainei: funcționari publici, inclusiv Persoanele Expuse Politic, sunt obligați să declare, conform legislației din Ucraina, toate activele și conturile bancare pe care le dețin sau a căror beneficiari efectivi sunt, în afara Ucrainei, inclusiv înregistrate pe numele rudelor și asociațiilor acestora.
- 3.3.17 Să dezvăluie informațiile necesare Băncii pentru a stabili dacă este sau nu persoană afiliată Băncii.
- 3.3.18 Să se informeze cu regularitate despre situația contului său, prin orice mijloace puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv prin analizarea extrasului de cont.
- 3.3.19 Să asigure confidențialitatea elementelor de identificare utilizate pentru accesarea serviciilor oferite de Bancă.
- 3.3.20 Să ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței instrumentelor de plată electronică, în sensul protejării acestora împotriva furtului, pierderii sau deteriorării (spre exemplu: nu va înregistra parola într-o formă ce poate fi ușor recunoscută, în particular, pe un obiect pe care îl păstrează împreună cu telefonul mobil, la care sunt expediate prin SMS codurile numerice de unică folosință TAN);
- 3.3.21 Să seteze telefonul mobil în așa mod încât notificările/SMS-urile primite să nu fie vizibile la ecranul blocat al telefonului.

3.4 Clientul este în drept:

- 3.4.1 Să gestioneze de sine stătător mijloacele bănești aflate în Contul bancar, în conformitate cu prevederile prezentelor **Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank SA.**
- 3.4.2 Să solicite, în baza unei cereri, blocarea contului atât pe debit, cât și pe credit.
- 3.4.3 Să obțină efectuarea corectărilor și/ sau completărilor 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 reprezentațiile 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 de Client.
- 3.4.4 Să fie informat prin intermediul paginii web a Băncii și panoul de informație din subdiviziunile Băncii privind modificările în **Tarifele și Comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice ale Băncii, Informației privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCredit Bank S.A., Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoane fizice**, precum și în **Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.**
- 3.4.5 Să solicite rezoluțiunea contractului de cont bancar și închiderea anticipată a conturilor și a serviciilor conecte. Comisioanele percepute periodic pentru serviciile de plată sunt achitate de către Client doar până în momentul rezoluțiunii contractului. În cazul în care unele comisioane au fost plătite în avans, acestea sunt rambursate proporțional.
- 3.4.6 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.
- 3.4.7 Să-și exprime sugestiile, reclamațiile și mulțumirile prin intermediul apelului telefonic, prin e-mail, pe pagina web a Băncii, scrisoare oficială, sau în scris. 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, sau instanțelor de judecată, conform legislației în vigoare.
- 3.4.8 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.
- 3.4.9 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.
- 3.4.10 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.
- 3.4.11 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.
- 3.4.12 Clientul are dreptul fie să accepte, fie să respingă modificările înainte de Bancă la data propusă pentru intrarea în vigoare a acestora. Modificările 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 rezolvi gratuit **Condițiile Generale**, începând cu data de la care s-ar fi aplicat modificările.

3.5 Alte condiții:

- 3.5.1 Mijloacele bănești plasate de către persoane fizice rezidente și nerezidente în monedă națională și în valută străină la conturile deschise la Bancă sunt garantate în conformitate cu **Legea nr.575 din 26.12.2003 privind garantarea depozitelor în sistemul bancar**, cu excepția cazurilor expres prevăzute de prezenta legi.
- 3.5.2 Clientul garantează Băncii că mijloacele bănești depuse în conturile bancare au fost obținute în mod legal și nu constituie venituri din activitate ilicită.
- 3.5.3 Toate litigiile și divergențele care pot apărea la executarea prezentelor **Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.**, se vor soluționa pe cale amiabilă, iar în cazul în care Părțile nu vor ajunge la o soluție amiabilă a litigiului / divergenței acesta se va soluționa de instanța de judecată competentă.
- 3.5.4 În cazul în care prezentele **Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.**, nu reflectă careva situații, Părțile se vor conduce de legislația civilă în vigoare.
- 3.5.5 Părțile de comun acord au convenit privind asigurarea confidențialității informațiilor și/ sau documentelor de care au făcut cunoștință în timpul executării obligațiilor, dacă divulgarea acestora nu este impusă de lege.
- 3.5.6 Părțile au convenit să se comporte cu bună credință și diligență din momentul nașterii obligațiilor, pe durata existenței, la momentul executării și stingerii obligațiilor asumate prin contractul încheiat cu B.C. ProCredit Bank S.A.
- 3.5.7 Părțile sunt scutite de răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor conform prezentelor Condiții generale dacă aceasta este cauzată de circumstanțe imprevizibile și care nu pot fi depășite, cum sunt: inundațiile, incendiile, calamitățile naturale, acțiunile militare, acțiunile organelor publice etc. Partea care invocă 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.
- 3.5.8 FATCA este un act ce cuprinde un set de măsuri legislative emise de SUA pentru a preveni și reduce evaziunea fiscală generată de activitatea transfrontalieră a rezidenților americani și se aplică instituțiilor financiare (băncilor) din toată lumea. 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:

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

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

- 3.5.9 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.
- 3.5.10 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.
- 3.5.11 Documentele emise în limbi străine vor fi prezentate Băncii cu traducere autentificată notarial în limba română.
- 3.5.12 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 către Bancă 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.
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 comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank” S.A., Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C.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.

4 ACTE DE ÎMPUTERNICIRE

- 4.1. Clienții Băncii pot împuternici persoane terțe pentru a-i reprezenta în relațiile cu Banca.
- 4.2. Terții care reprezintă interesele titularilor de cont și sunt în drept să deschidă, modifice sau să închidă conturi, să efectueze operațiuni pe conturile deschise, pot fi deserviți în orice subdiviziune a Băncii, și efectuarea operațiunilor pe conturile clienților respectivi este permisă



- doar în strictă conformitate cu actul ce confirmă împuternicirea pe care terțul îl prezintă la Bancă de către persoana terță. 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.
- 4.3. Actul de împuternicire (procură, contract de mandat, etc.) ce confirmă împuternicirile persoanei de a prezenta interesele titularului trebuie să fie autentificat notarial și se prezintă în original sau în copie legalizată notarial. Banca are dreptul să verifice cu notarul emitent al procurii existența și valabilitatea acesteia.
- 4.4. Procura sau contractul de mandat întocmite în limbi străine vor fi prezentate Băncii împreună cu traducerea legalizată în limba română.
- 4.5. Persoana împuternicită poate efectua orice operațiune bancară permisă titularului de cont, cu condiția ca o astfel de operațiune este nemijlocit prevăzută în actul de împuternicire.
- 4.6. Persoana împuternicită va fi autorizată de către Bancă la conturile Clientului, care sunt prevăzute nemijlocit în actul de împuternicire.
- 4.7. 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
 - e) Dizolvarea persoanei juridice care a eliberat procura;
 - f) Dizolvarea persoanei juridice căreia îi este eliberată procura;
- 4.8. 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.
- 4.9. 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 acestuia, Banca are dreptul de a bloca accesul persoanei împuternicite la contul titularului de cont până la soluționarea disputei, dovedită prin prezentarea unor documente satisfăcătoare pentru Bancă.
- 4.10. 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.



5 PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI CONFIDENȚIALITATEA

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

5.2. Titularul de cont declară 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. Titularul de cont consimte că după încheierea operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal necesare încheierii și executării prezentului Contract, Banca poate continua stocarea și prelucrarea acestora pentru o altă destinație sau pentru o prelucrare ulterioară, cu respectarea strictă a prevederilor legale aplicabile în materie.

Astfel, după încetarea relațiilor de afaceri, Banca va păstra datele cu caracter personal aferente Clientului, pe o perioadă de:

- 5 ani;
- În cazul cazului solicitării Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor sau organelor cu funcții de supraveghere, termenul de păstrare a evidenței poate fi prelungit pentru perioada solicitată, da nu mai mult de 5 ani suplimentari.

5.3. În acest context Titularul de cont consimte fără echivoc asupra transmiterii transfrontaliere (și anume: în Republica Federală Germania, România, Republica Irlanda și Țările de Jos) 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

5.4. Lista datelor cu caracter personal:

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



Versiunea 21.0

În vigoare din 01.10.2023

- r) Date aferente cardurilor bancare,
 - s) Tip act de identitate deținut,
 - t) Serie și numărul actului de identitate,
 - u) Alte date aferente actelor de identitate,
 - v) Date privind starea de sănătate (dacă este cazul),
 - w) Adresa IP de pe care clienții accesează SADD și înregistrează tranzacții/ operațiuni,
 - x) Înregistrarea convorbirilor telefonice,
 - y) Imaginile înregistrate pe camerele video.
- 5.5. Clientul/ persoana împuternicită este obligat să ofere aceste date, fiind necesare furnizării de servicii specifice activității bancare. Refuzul Clientului/ persoanei împuternicite determină imposibilitatea furnizării de servicii specifice activității bancare.
- 5.6. **Destinatarii datelor:**
- a) Statele membre ale Spațiului Economic European, în condițiile legislației în vigoare, în scopul asigurării și executării serviciilor bancare acordate;
 - b) Împuterniciții Băncii, alte persoane fizice/ juridice care prelucrează datele personale în numele Băncii (ex.: împuterniciți/ avocați, consultanți, contabili, auditori);
 - c) Parteneri ai Băncii (ex.: birouri de credit, intermediari, societăți de asigurare-reasigurare, etc.), în interiorul și în afara țării, în baza convențiilor încheiate cu aceștia, legate de furnizarea de produse și servicii;
 - d) Autoritățile competente (ex.: autoritățile judecătorești, poliție, Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, Banca Națională a Moldovei, Centrul Național Anticorupție, autoritățile publice centrale/locale);
 - e) Autoritățile americane (*US Treasury Dept.*) – în cazul în care clienții vor intenționa să efectueze transferuri internaționale prin intermediul SWIFT (*Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*), în scopul respectării prevederilor legislației naționale privind prevenirea spălării banilor/ luptei împotriva terorismului.
 - f) Inspectoratul Fiscal de Stat al SUA (Internal Revenue Service, USA) pentru Clienți care cad sub incidența punctului 3.5.8.
- 5.7. Banca și Clientul/ persoana împuternicită se obligă să respecte confidențialitatea asupra tuturor faptelor, datelor, actelor și informațiilor ce decurg din relația Client–Bancă, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau pentru soluționarea disputelor legate de operațiunile cu carduri.
- 5.8. Banca informează Clientul despre faptul, că deține calitatea de operator de date cu caracter personal în condițiile **Legii nr.133 din 08.07.2011** privind protecția datelor cu caracter personal.
- 5.9. **Drepturile și obligațiile Părților în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal:**
- 5.9.1. **Clientul dispune de următoarele drepturi:**
- a) De a fi informat despre identitatea operatorului de date cu caracter personal, despre scopul prelucrării acestor date și destinatarii datelor cu caracter personal colectate;
 - b) De a exercita drept de acces la datele cu caracter personal prelucrate de către Bancă, inclusiv prin solicitarea și obținerea gratuită a informațiilor prevăzute la art. 13 alin. (1) din Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
 - c) De a exercita drept de intervenție asupra datelor cu caracter personal prelucrate de către Bancă, inclusiv în vederea rectificării, actualizării, blocării sau ștergerii datelor cu caracter personal a căror prelucrare contravine legii, în sensul art. 14 din Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
 - d) De a se opune în orice moment, în mod gratuit, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele sale cu caracter personal să facă obiectul unei prelucrări, în măsura în care aceasta nu contravine încheierii, modificării, executării și încetării Contractului.



Versiunea 21.0

În vigoare din 01.10.2023

- e) De a se opune în orice moment, în mod gratuit și fără nici o justificare ca datele sale cu caracter personal să fie prelucrate de către Bancă pentru prospectare comercială în sensul art. 16 din Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

5.9.2. Banca dispune de următoarele drepturi:

- a) De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului în scopul încheierii, modificării, executării și încetării Contractului de cont bancar;
- b) De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului, după încetarea contractului de cont bancar, numai după depersonalizarea acestora, în scopul prelucrării acestora pentru desfășurarea activității sale, în scopul promovării serviciilor și produselor sale, precum și în scopuri de marketing;
- c) De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului după încetarea Contractului de cont bancar, în scopul desfășurării activității sale și cu condiția de a nu prejudicia Clientul.
- d) De a prelucra și de a transmite transfrontalier datele cu caracter personal, respectiv tranzacțiile acestuia, persoanelor împuternicite de către Bancă, peste hotare, în conformitate cu legislația RM în vigoare.

5.9.3. Clientul se obligă:

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

5.9.4. Banca se obligă:

- a) Să nu transmită terțelor părți ce nu sunt împuternicite de către Bancă datele cu caracter personal aferente Clientului, în afara condițiilor speciale stipulate în legislația în vigoare;
- b) Să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de Client;
- c) Să asigure securitatea prelucrării datelor cu caracter personal, să stocheze datele cu caracter personal pe perioada necesară prelucrării acestora, precum și după încheierea operațiunilor de prelucrare pentru o altă destinație sau prelucrare ulterioară, cu consimțământul Clientului sau în baza unui temei legal, precum și să distrugă sau să depersonalizeze datele cu caracter personal la epuizarea scopului menționat mai sus.

5.9.5. Până la retragerea consimțământului său, Clientul permite Băncii să prelucreze datele sale cu caracter personal, după încetarea relațiilor de afaceri, pe o perioadă de:

- 5 ani – pe suport de hârtie;
- și ulterior până la 5 ani – în format electronic.

6. **CONT CURENT BANCAR**

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

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

6.3 Prin contul curent se pot efectua următoarele operațiuni:



- a) Transferuri (nationale și internaționale);
- b) Schimb valutar prin virament;
- c) Alimentarea conturilor de economii;
- d) Încasarea banilor (salariul, alte venituri, transferuri, etc.);
- e) Depunerea numerarului în cont;
- f) 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 fie efectuată convertirea la cursul comercial al Băncii și la cursul internațional Visa;
- g) Achitarea serviciilor comunale;
- h) Achitarea comisioanelor aferente serviciilor și a operațiunilor efectuate în cont;
- i) Atașarea cardului;
- j) Contractarea Serviciului de Deservire Bancară la Distanță;
- k) Contractarea unui credit sau overdraft.

6.4 **Efectuarea plăților:**

- 6.4.1 Banca acceptă spre executare Ordinele de plată care sunt prezentate prin sistemul de deservire la distanță ProBanking.
- 6.4.2 Prin indicarea login-ului, parolei, codului numeric de unică folosință TAN, Clientul își acordă consimțământul pentru executarea operațiunii de plată. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în ordinul de plată îi revine Clientului.
- 6.4.3 Ordinul de plată se transmite spre executare la Bancă de către Client sau de către persoana împuternicită a acestuia în ziua în care a fost emis, iar în cazul emiterii ordinului de plată de către unitatea Trezoreriei de Stat, acesta se prezintă spre executare la Bancă cu data emiterii în decursul anului bugetar curent.
- 6.4.4 Momentul primirii ordinului de plată este considerat momentul în care ordinul de plată transmis de plătitor este recepționat de către Bancă. În cazul în care momentul primirii ordinului de plată nu este într-o zi lucrătoare a Băncii, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare, excepție fiind Batch transferurile, acestea nu pot fi executate cu o dată viitoare.
- 6.4.5 După momentul primirii ordinului de plată, suma operațiunii de plată este creditată în contul Băncii beneficiarului cel târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare.
- 6.4.6 Dacă plata este urgentă, ordinul de plată va fi verificat imediat după primire și dacă el este acceptat, atunci autorizarea, trecerea la scăderi și transmiterea acestuia în adresa băncii beneficiarului prin intermediul sistemului automatizat de plăți interbancare va avea loc în decurs de 1 oră din momentul primirii ordinului de plată urgent.
- 6.4.7 Ordinele de plată se primesc pentru executare la o dată viitoare, maxim 10 zile lucrătoare din data emiterii ordinului de plată, cu excepția ordinelor de plată în monedă națională cu tipul de transfer urgent, care nu se acceptă pentru o dată viitoare de executare.
- 6.4.8 Graficul de executarea a Ordinelor de plata este afișat pe pagina web a Băncii și poate fi accesat urmărind linkul
<https://www.procreditbank.md/files/docs/2020/october%202020/Conditii%20precontractuale.DOCX>.
- 6.4.9 Un ordin de plata a cărui executare a fost refuzată este considerat că nu a fost primit.
- 6.4.10 Un ordin de plata poate fi revocat de către plătitor până la executarea lui de către Bancă.
- 6.4.11 **Rambursarea sumelor operațiunilor de plată:**
 - a) 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.



- b) Pentru a obține corectarea unei operațiuni de plată din partea Băncii, Clientul trebuie să informeze 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, care generează reclamație, cu excepția situațiilor în care, dacă este cazul, Banca nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această operațiune de plată;
- c) 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.
- d) 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) pe care Clientul le poate sesiza,
- f) 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.

Alte condiții:

- Banca nu achită Clientului dobândă pentru soldul mijloacelor bănești din contul curent.
Banca se angajează să execute, în limitele disponibilităților, operațiunile cu mijloacele bănești din cont privind transferul unor sume către alte persoane și/sau retragerile de numerar.
- 6.4.12 Banca este în drept Să perceapă în mod incontestabil mijloacele bănești din Contul curent al Clientului prin dispoziții incaso /dispoziții trezoreriale, întocmite de către organul împuternicit prin lege cu acest drept/ creditorul următor conform prevederilor actelor normative în vigoare și documentelor de executare silită.
- 6.4.13 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.
- 6.4.14 Banca nu poartă răspundere pentru:
- a) rezultatele serviciilor prestate de către 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 operații în interesul Clientului;
 - c) securitatea transmiterii informației prin telefon în procesul de furnizare a informației despre soldul contului curent și intrările în cont;
 - d) pentru neexecutarea dispozițiilor Clientului, survenirea cărora nu ține de voința Băncii, care cuprind, dar fără a se limita la acestea:
 - Modificarea cursului oficial și/ sau cursului de schimb valutar al valutei străine stabilit de Bancă cu care operează Clientul prin intermediul Băncii și / sau al băncilor corespondente ale Băncii;
 - Operațiunea solicitată este interzisă de legislația Republicii Moldova;
 - Acțiunile și/ sau inacțiunile terțelor persoane, inclusiv ale băncilor corespondente ale Băncii;
 - Incapacitatea sau insolabilitatea financiară a Băncii corespondente sau Băncii de tranzit, prin intermediul căreia se face plata, sau retragerea licenței bancare a acesteia;
 - În alte cazuri, când culpa Băncii lipsește.
 - 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.70 din Legea nr.114/2012.
- 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.
- 6.4.15 Clientul va despăgubi Banca în cazul:
- neexecutării sau executării cu întârziere a obligației de a înștiința și restitui sumele înscrise incorect de către Bancă în conturile acestuia;
 - neachitării sau achitării cu întârziere a remunerării pentru serviciile prestate de Bancă. Despăgubirea va consta în plata 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.
- 6.4.16 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;
 - achitării sumelor restante;
 - lipsa interdicțiilor stabilite de organele abilitate.
- Contul va fi închis la data acceptării de către Bancă a Cererii de închidere cont. Dacă pentru închiderea contului este necesar de retras numerar, în dependență de sumă, va fi necesar de respectat condițiile și termenul de notificare indicat în **Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „ProCredit Bank” S.A.**
- 6.4.17 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 este în drept să crediteze prin conversie suma în contul curent indicat, aplicând cursul comercial al Băncii valabil la momentul efectuării conversiei.

6.5 Schimb valutar prin virament fără numerar

- 6.5.1 Banca acceptă spre executare operațiuni de schimb valutar prin virament fără numerar prin intermediul sistemului de deservire la distanță ProBanking.
- 6.5.2 Cursul comercial de schimb valutar al B.C. ProCredit Bank S.A. utilizat la operațiunile de schimb valutar prin virament fără numerar este publicat în SADD ProBanking, precum și poate fi vizualizat de către client în momentul înregistrării operațiunii.
- 6.5.3 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.
- 6.5.4 Graficul de acceptare spre executare a operațiunilor de schimb valutar fără numerar este indicat în **Tarifele ProBanking – Persoane Fizice** în vigoare.
- 6.5.5 Tranzacțiile de vânzarea/cumpărare a valutei fără numerar prin virament 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.

7. CONT DE ECONOMII CU CARD (cu emitere stopată)

- 7.1. Contul de economii are destinația de acumulare și economisire a mijloacelor bănești.
- 7.2. Contului de economii cu card poate avea Clientul un card bancar VISA conect la acest cont, prin intermediul căruia, Clientul va efectua operațiunile corespunzătoare contului de economii cu card, inclusiv și acele cu numerar la bancomatele Băncii din Zona de autodeservire, în conformitate cu Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în



cadrul B.C. ProCredit Bank S.A. și Tarifele și limitele cardurilor bancare emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru persoanele fizice, în vigoare la momentul efectuării operațiunii.

7.3. **Prin intermediul contului de economii cu card se pot efectua următoarele operațiuni:**

- a) Transferul mijloacelor bănești la/ din contul curent al titularului contului de economii în aceeași valută;
- b) Încasarea mijloacelor bănești prin virament (transferuri locale și internaționale, cu excepția transferurilor din conturile persoanelor juridice);
- c) Depunere numerar în cont;
- d) Retragere numerar din cont;

7.4. **Condițiile specifice contului de economii cu card:**

- 7.4.1. Neutilizarea contului de economii conform destinației stipulate la p. 7.1, precum și păstrarea mijloacelor bănești în cont pentru o perioadă mai mică de 15 zile calendaristice poate fi sancționată de Bancă prin aplicarea comisionului la retragerea numerarului conform „Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul B.C. „ProCredit Bank” S.A.”. De asemenea Banca își rezervă dreptul de a percepe comision pentru retragerea numerarului din contul de economii analogic comisionului de retragere din contul curent în cazul în care Clientul nu utilizează contul conform destinației, indicată la p. 7.1, indiferent de numărul de retrageri pe lună și de perioada păstrării banilor, în conformitate cu Tarifele și Comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice ale Băncii în vigoare.
- 7.4.2. Mijloacele bănești depuse în cont pot fi retrase la prezentarea la ghișeul băncii, prin transfer la contul curent al Clientului, prin intermediul cardului la ATM sau utilizate pentru achitarea cumpărăturilor la comerțanții din țară și de peste hotare.
- 7.4.3. Retragerea integrală a mijloacelor bănești din contul de economii nu duce la închiderea contului.
- 7.4.4. Titularul contului, persoanele împuternicite prin procură notarială și persoanele terțe sunt în drept de a completa contul de economii al Deponentului prin orice mijloace acceptate de Bancă, cu condiția respectării legislației Republicii Moldova și a regulilor Băncii, în vigoare.
- 7.4.5. Termenul contului de economii este nedeterminat.
- 7.4.6. Banca plătește Deponentului o dobândă în conformitate cu **Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C.ProCreditBank S.A** în vigoare.
- 7.4.7. 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 calendaristice înainte de intrare în vigoare a modificărilor, în cazul micșorării ratelor dobânzii. În cazul majorării ratei dobânzii, modificările vor intra în vigoare după 3 zile lucrătoare din momentul publicării informației.
- 7.4.8. Dobânda aferentă contului de economii este calculată zilnic la soldul zilnic efectiv al contului, începând cu ziua depunerii mijloacelor bănești în cont, până în ziua precedentă zilei restituirii sumei depuse. Pentru ziua închiderii contului Banca nu calculează dobânda.
- 7.4.9. Dobânda se calculează după formula procentelor simple, reieșind din baza: 1 an – 365/366 zile și se achită lunar, în prima zi bancară a lunii de gestiune următoare, prin transferul mijloacelor bănești la contul de economii (capitalizare).
- 7.4.10. În cazul rezoluțiunii Contractului de cont de economii dobânda se va achita în ziua rezoluțiunii Contractului.
- 7.4.11. Banca se angajează să calculeze și să plătească Deponentului dobânda conform **Informației privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice.**
- 7.4.12. Clientul poate efectua depuneri și retrageri în/din contul de economii, atât în numerar cât și prin virament, în conformitate cu prevederile din Tarifele și Comisioanele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice, aprobate de Bancă, în vigoare la momentul efectuării operațiunii.



Versiunea 21.0

În vigoare din 01.10.2023

- 7.4.13. Toate operațiunile cu cardurile VISA Electron Saving și în numerar se vor efectua în conformitate cu Tarifele și Comisiunile Băncii pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice și Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A., pentru persoane fizice, în vigoare la momentul efectuării operațiunii.
- 7.4.14. Conform Codului fiscal al Republicii Moldova, Banca reține impozit din dobânda achitată în folosul persoanelor fizice.

8 CONT DE ECONOMII ProKid (cu emitere stopată)

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

8.2 Condițiile specifice contului de economii ProKid:

- 8.2.1 Acest cont este deschis pe numele copilului.
- 8.2.2 Dacă copilul este cu vârsta până la 14 ani, persoana autorizată și beneficiarul efectiv la cont este părintele, tutorele, persoana ce deține curatela copilului.
- 8.2.3 Dacă copilul a împlinit vârsta de 14 ani, dar nu deține buletin de identitate, persoana autorizată și beneficiarul efectiv la cont este părintele, tutorele, persoana ce deține curatela copilului.
- 8.2.4 În cazuri descrise în punctul 8.2.2 și 8.2.3. gestionarea mijloacelor bănești din contul de economii ProKid poate fi efectuată de persoana autorizată – părintele, tutorele, persoana ce deține curatela copilului.
- 8.2.5 Dacă copilul a împlinit vârsta de 14 ani și deține buletinul de identitate, el poate gestiona de sine stătător contul de economii ProKid. Părintele nu este împuternicit să gestioneze acest cont, ci doar de titularul contului (în acest caz copilul), care este și beneficiarul efectiv al lui.
- 8.2.6 Termenul contului de economii ProKid este din momentul deschiderii și până la atingerea de către titularul de cont a vârstei de 18 ani. La atingerea majoratului, titularul de cont de economii ProKid se prezintă la Bancă pentru a închide contul de economii ProKid și pentru a dispune de mijloacele bănești acumulate. Dacă Clientul dorește să colaboreze cu Banca în continuare, atunci are posibilitatea să deschidă pe numele său conturi bancare conform **Condițiilor generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul B.C. „ProCredit Bank” S.A.**

9 CONT DE DEPOZIT

- 9.1 Contul de depozit este deschis de persoane fizice pentru un anumit termen, în care titularii contului pe parcursul termenului contului de depozit nu pot face operațiuni de depunere și retragere numerar, sau de recepționare și efectuare transfer, beneficiind de o dobândă pentru plasarea mijloacelor bănești în Bancă.
- 9.2 Pe durata depozitului, Deponentul nu este în drept să opereze vărsăminte suplimentare în contul de depozit.
- 9.3 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.
- 9.4 În cazul în care Deponentul retrage suma depozitului înainte de scadența depozitului, Banca nu va achita Deponentului dobândă. În cazul în care dobânda a fost achitată lunar, Deponentul va restitui Băncii dobânda achitată din contul depozitului, la momentul retragerii acestuia.
- 9.5 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 rezoluției propriu-zise.
- 9.6** Rata dobânzii, aferentă mijloacelor bănești depuse în contul de depozit este anuală, se stabilește la momentul încheierii contractului de depozit și este fixă.
- 9.7** Dobânda se calculează începând cu ziua constituirii depozitului și înregistrării mijloacelor bănești în contul de depozit până la data maturității lui. Pentru ziua maturității depozitului dobânda nu se calculează.
- 9.8** Conform Codului fiscal al Republicii Moldova, Banca reține impozit din dobânda achitată în folosul persoanelor fizice.
- 9.9** Dobânda se calculează după formula procentelor simple, reieșind din baza: 1 an – 365/366 zile.
- 9.10** Banca se obligă să calculeze la soldul contului de depozit al Deponentului dobânda cu rata în mărimea stabilită în **Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor Persoanelor Fizice de către B.C. ProCredit Bank S.A.** la data deschiderii depozitului.
- 9.11** Dobânda se calculează zilnic în moneda Depozitului și se transferă lunar la contul curent aferent contului de depozit la data constituirii depozitului.
- 9.12** Clientul poate dispune de suma dobânzii transferate la alegerea sa. Dobânda poate fi păstrată la contul curent, poate fi retrasă prin intermediul cardului sau utilizată pentru efectuarea achitărilor prin card, poate fi transferată la alt cont, în conformitate cu Tarifele și comisioanele Băncii.
- 9.13** 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.
- 9.14** **Condițiile specifice contului de depozit ProClassic cu achitarea dobânzii la sfârșitul termenului (deschise până pe 03.05.2017):**
- 9.14.1 Dobânda se calculează zilnic în moneda Depozitului și se achită integral Clientului la sfârșitul termenului contului de depozit, în momentul reperfectării automate a lui.
- 9.14.2 Conform Codului fiscal al Republicii Moldova, Banca reține impozit din dobânda achitată în folosul persoanelor fizice.
- 9.14.3 La sfârșitul termenului, în dependență de tipul solicitării Clientului la perfectarea contractului de deschidere a contului de depozit, dobânda calculată va fi :
- Transferată la contul curent conect ;
 - Capitalizată, astfel suma depozitului reperfectat va constitui suma depozitului expirat plus dobânda calculată pe întreg termenul depozitului.

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

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

Codul de depunere

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



Versiunea 21.0

În vigoare din 01.10.2023

- 10.3** Codurile de depunere sunt oferite la ghișeele Băncii sau la telefon pentru un anumit termen și sumă, și expiră la ora 00:00 a ultimei zile a perioadei de valabilitate. Numărul de tranzacții posibile de efectuat în baza unuia și aceluiași cod nu sunt restricționate.
- 10.4** 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.
- 10.5** Prin intermediul codului de depunere, atât Clienții, cât și persoanele terțe vor avea posibilitate să depună numerar în contul curent, în monedă națională și în valută străină USD/ EUR, respectându-se legislația în vigoare.
- 10.6** În cazul în care moneda numerarului depus va fi diferită de moneda contului, va avea loc conversia valutară prin virament conform cursului de schimb valutar (cursul comercial pentru operațiuni carduri al băncii valabil în momentul efectuării depunerii numerarului, care este afișat și pe site-ul oficial al băncii) afișat la ecranul bancomatului. Dacă valuta străină a contului în care se depune numerar este diferită de valuta străină a numerarului depus, atunci la ecranul Bancomatului va fi afișat cross cursul, calculat din cursul comercial pentru operațiuni carduri afișate pe site-ul Băncii, valabile în momentul efectuării operațiunii.
- 10.7** Nu este permisă depunerea mijloacelor bănești în cont la bancomat cu utilizarea codului de depunere, în cazul când contul Clientului este blocat pe credit și/ sau este inactiv.

Codul de retragere

- 10.8** Scopul eliberării codului de retragere este efectuarea operațiunilor de retragere a mijloacelor bănești la Bancomat de către Clienți din conturile sale și din conturile altor Clienți ale Băncii în conformitate cu legislația în vigoare.
- 10.9** Codurile de retragere sunt oferite la ghișeele Băncii pentru maximum 24 de ore și pentru o anumită sumă. Numărul de tranzacții posibile de efectuat în baza unuia și aceluiași cod nu sunt restricționate.
- 10.10** 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.
- 10.11** Prin intermediul codului de retragere, atât Clienții, cât și persoanele împuternicite prin procură autenticată notarial, vor avea posibilitate să retragă numerar din contul curent, în monedă națională și în valută străină USD/ EUR, respectându-se legislația în vigoare.
- 10.12** În cazul în care moneda numerarului retras va fi diferită de moneda contului, va avea loc conversia valutară prin virament conform cursului de schimb valutar pentru operațiuni carduri al băncii valabil în ziua efectuării operațiunii.
- 10.13** Nu este permisă retragerea mijloacelor bănești din cont la bancomat cu utilizarea codului de retragere, în cazul când contul Clientului este blocat pe debit și/ sau este inactiv.

11 SISTEMUL AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ ProBanking

Sistemul automatizat de deservire la distanță ProBanking (în continuare SADD ProBanking) este destinat persoanelor fizice și permite accesul la distanță la mijloacele bănești aflate în toate conturile bancare, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și la ordinul Clientului, inclusiv permite vizualizarea tuturor serviciilor pe care le deține clientul.

SADD ProBanking poate fi accesat atât prin intermediul browser-ului, cât și prin intermediul aplicației MobileBanking descărcate pe smartphone.

11.1 Modul de utilizare a SADD ProBanking:



- 11.1.1 Lista operațiunilor de plată și tipurile tranzacțiilor ce pot fi efectuate de Client precum și modul de utilizare SADD ProBanking, 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 <https://eba.procreditbank.md>
- 11.1.2 Tarifele aplicate de Bancă pentru serviciile SADD ProBanking prestate sunt afișate pe pagina web <https://eba.procreditbank.md>
- 11.1.3 Banca este în drept să modifice în mod unilateral condițiile și tarifele serviciilor SADD ProBanking prestate, cu preavizarea prealabilă a Beneficiarului cu 2 luni înainte de operarea modificărilor, prin publicarea unui anunț pe pagina web a SADD ProBanking și/sau a Băncii, precum și prin afișarea unor comunicate pe panoul informativ din sediile subdiviziunilor Băncii, cu excepțiile stabilite de Legea nr.114/2012 pentru instrumentele de plată cu valoare redusă și monedă electronică.
- 11.1.4 Cursul valutar aplicat de Bancă pentru schimb valutar efectuat prin SADD ProBanking este afișat nemijlocit la efectuarea operațiunii de schimb valutar.
- 11.1.5 SADD ProBanking poate fi utilizat de Client imediat după activarea elementelor de autentificare.
- 11.1.6 Clientul este obligat să ia cunoștință de Ghidul Utilizatorului ProBanking și **Tarife și comisioane pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice în cadrul BC ProCredit Bank S.A.**, iar prin semnarea Cererii–Contract de conectare la SADD ProBanking Clientul declară că este la curent cu prevederile acestora.
- 11.1.7 Clientul este obligat să aplice date clare și corecte la utilizarea SADD ProBanking, inclusiv să respecte procedura de autentificare a utilizatorului. Operațiunile care nu sunt finalizate prin autentificarea cu parola de utilizator și cu codul numeric de unică folosință TAN, primită prin SMS la telefonul mobil indicat de Client, dacă efectuarea operațiunii efectuate necesită autentificarea respectivă, nu vor fi înregistrate și nu vor fi executate.
- 11.1.8 Corectitudinea instrucțiunilor autorizate date de Client Băncii prin SADD ProBanking sunt în responsabilitatea Clientului (inclusiv indicarea incorectă a conturilor, sumei, beneficiarilor etc.). Banca nu poartă răspundere pentru instrucțiunile autorizate eronate sau incorecte ale Clientului.
- 11.1.9 Banca este obligată să execute tranzacțiile solicitate de Client în temeiul datelor înscrise prin SADD ProBanking cu respectarea următoarelor condiții:
- Tranzacțiile sunt efectuate în strictă conformitate cu prevederile Condițiilor prezente și cu respectarea actelor normative în vigoare;
 - Mijloacele bănești înregistrate la contul Clientului sunt suficiente pentru executarea tranzacției precum și pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate, conform Listei de prețuri;
 - Suma instrucțiunii autorizate nu depășește limita, indicată în Tarife ProBanking-persoane fizice.
 - Operațiunile pe contul bancar al Clientului nu sunt suspendate ori mijloacele bănești nu sunt sechestrate în temeiul documentelor executorii emise de organele de stat abilitate.
- 11.1.10 Banca nu va purta nici o răspundere pentru neexecutarea unei instrucțiuni autorizate într-o anumită zi lucrătoare, dacă:
- Instrucțiunea autorizată respectivă este primită de către Bancă după termenul limită de timp pentru procesare a plăților din ziua lucrătoare respectivă;
 - Nu au fost prezentate documentele confirmative;
 - Suma instrucțiunii autorizate depășește limita, indicată în Tarife ProBanking-persoane fizice sau acestea nu sunt conforme cu legislația în vigoare și instrucțiunile interne ale Băncii.
- 11.1.11 Banca va furniza Clientului, prin intermediul SADD ProBanking, informații referitoare la tranzacțiile efectuate, disponibilul pe contul/conturile bancare ale Clientului. Aceste informații vor include următoarele:
- Numărul de referință al tranzacției;
 - Data când a fost realizată tranzacția;
 - Valoarea tranzacției (suma transferată);
 - Valoarea comisioanelor aplicate pentru operațiunile efectuate;
 - Soldul inițial și curent (pe o anumită perioadă) al contului bancar.



11.2 Securitatea accesării SADD ProBanking:

- 11.2.1 Pentru a preveni utilizarea neautorizată a SADD ProBanking, Clientul va păstra confidențialitatea elementelor de securitate, precum și a informațiilor și instrucțiunilor primite în acest sens de la Bancă și se va conforma întocmai prevederilor prezentelor Condiții generale și Ghidul utilizatorului ProBanking.
- 11.2.2 La prima conectare la SADD ProBanking, Clientul este obligat să modifice parola primită de la Bancă pentru utilizarea mai departe a SADD ProBanking în condiții de securitate maximă.
- 11.2.3 Modul de schimbare a parolei primite de la Bancă este indicat în Ghidul utilizatorului ProBanking.
- 11.2.4 Pentru siguranța contului Clientului, SADD ProBanking va solicita pentru finalizarea tranzacții ordonate, introducerea parolei de utilizator și a codului numeric de unică folosință TAN, primită prin SMS la telefonul mobil.
- 11.2.5 În SADD ProBanking este stabilită limita de zi a instrucțiunilor autorizate, indicată în „Tarife ProBanking-Persoane Fizice”. Toate instrucțiunile autorizate care depășesc această limită – se refuză de către Bancă.
- 11.2.6 Clientul este obligat în primul rând să-și schimbe parola de sine stătător în mod de urgență în cazuri descrise în punctul 12.2.8. lit a-g) a prezentelor Condițiilor Generale.
- 11.2.7 Clientul este obligat să notifice neîntârziat Banca la numărul de telefon +373 22 27-07-07 sau 0800-000-10 în următoarele situații:
- a) Pierderea, furtul și/ sau distrugerea parolei;
 - b) Înregistrarea unor tranzacții neinițiate de Beneficiar;
 - c) Orice eroare apărută în urma gestionării contului/conturilor de către Bancă;
 - d) Elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii parolei de către persoane neautorizate;
 - e) Disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică;
 - f) Parola sau codurile Token sau TAN primite sunt incorecte;
 - g) Modificarea numărului de telefon mobil pentru recepționarea TAN-urilor și/sau companiei de telefonie mobilă.
 - h) Pierderea sau furtul telefonului de tip smartphone în care este descărcată aplicația Mobile Banking
- 11.2.8 Banca va fi exonerată de orice răspundere pentru tranzacțiile inițiate până la momentul notificării Băncii de către Client a pierderii controlului asupra SADD ProBanking, cum ar fi funcționarea defectuoasă, cunoașterea parolei sau a altei informații sensibile de către persoanele terțe etc. Până la momentul anunțării exprese a Băncii de către Client despre situațiile menționate mai sus.
- 11.2.9 Clientul este răspunzător pentru prejudiciile apărute ca urmare a utilizării neautorizate a SADD ProBanking de către terți.
- 11.2.10 Începând din momentul anunțării exprese a Băncii asupra situațiilor menționate la p.12.2.8., Clientul nu este răspunzător pentru pierderile apărute ca urmare a producerii lor, cu excepția cazului în care Clientul însuși acționează fraudulos.
- 11.2.11 În cazul notificării Băncii de către Client privind situațiile prevăzute la p.12.2.7., Banca va suspenda orice operațiune efectuată prin intermediul SADD ProBanking sub numele de utilizator al Clientului.
- 11.2.12 Clientul este obligat să-ți seteze o măsură de securitate la telefonul de tip smartphone în care este descărcată aplicația Mobile Banking (precum Pin code, etc)

11.3 Drepturile și obligațiile părților

- 11.3.1 Banca este în drept:



Versiunea 21.0

În vigoare din 01.10.2023

- a) Să solicite de la Client acte ce justifică efectuarea unor tranzacții în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare,;
- b) Să refuze executarea tranzacției dacă aceasta contravine prevederilor legislației în vigoare,.

11.3.2 Banca este obligată:

- a) Să afișeze pe pagina web a SADD ProBanking Lista de prețuri și Ghidul utilizatorului;
- b) Să informeze Clientul prin afișarea în prealabil pe pagina web a avizului despre orice sistări temporare a utilizării SADD ProBanking ca rezultat al intervențiilor privind actualizarea, îmbunătățirea sau reparația SADD ProBanking;
- c) Să asigure securitatea operațiunilor efectuate prin intermediul SADD ProBanking;
- d) Să asigure confidențialitatea și integritatea datelor în cadrul procesului de utilizare SADD ProBanking;
- e) Să asigure executarea instrucțiunilor autorizate transmise de către Client, în conformitate cu actele normative în vigoare și cu prevederile prezentelor Condiții Generale;
- f) Să aducă la cunoștință Clientului privind comportamentul optim, în caz de fraudă sau suspectare de fraudă asupra Serviciului prin plasarea pe pagina Web a SADD ProBanking a informației respective.
- g) Să refuze executarea tranzacției dacă este depășita limita de zi, indicată în <https://www.procreditbank.md/files/docs/2020/october%202020/Conditii%20precontractuale.DOCX>.

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

11.3.4 Clientul este obligat:

- a) Să utilizeze SADD ProBanking în strictă conformitate cu prevederile prezentelor Condiții generale de prestare a serviciilor persoanelor fizice, Ghidului Utilizatorului și Tarife ProBanking-Persoane Fizice, precum și să verifice lunar actualitatea acestora de pe pagina web a Băncii;
- b) Să ia cunoștință cu Ghidul utilizatorului pentru Mobile Banking.
- c) Să asigure componentele hardware și software (inclusiv conexiune la Internet) necesare utilizării SADD ProBanking, conform specificațiilor prevăzute în Ghidul Utilizatorului și să suporte costurile comunicațiilor cu Banca aferente SADD ProBanking;
- d) Să manifeste o atitudine responsabilă privind asigurarea siguranței și securității SADD ProBanking;
- e) Să comunice Băncii în scris orice modificare a datelor cu privire la identitatea sa, iar Banca va efectua modificările în sistemul bancar. Banca nu își va asuma riscurile care pot apărea ca urmare a nerespectării de către Client a acestei obligații;
- f) Să introducă date veridice și corecte în instrucțiunea autorizată;
- g) Să prezinte documentele solicitate de Bancă în termeni restrânși în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare în scopul justificării operațiunilor ordonate;
- h) Clientul persoană fizică rezidentă să efectueze transferurile/plățile numai în afara activității antreprenoriale. Nu se admite efectuarea transferurilor/plăților care după natura lor urmează a fi efectuate de către persoane juridice.

11.4 Declarații, garanții și responsabilitatea părților:

11.4.1 Banca nu poartă răspunderea pentru acuratețea nici unei informații transmise de către Client Băncii prin SADD ProBanking și nici pentru verificarea corectitudinii sau caracterului complet al unor astfel de informații.

11.4.2 Banca nu poartă răspunderea pentru nici o pierdere și pentru nici un prejudiciu suferit de Client generate de cauzele specificate mai jos:

- a) Informațiile recepționate de către Client prin SADD ProBanking sunt incorecte, incomplete sau întârziate, ca rezultat al unei situații prevăzute la paragraful anterior;



- b) Imposibilitatea utilizării SDBD ProBanking în perioadele de revizie tehnică, care vor fi anunțate în prealabil de către Bancă printr-un mesaj afișat la accesarea SADD ProBanking.
- 11.4.3 Banca nu-și asumă responsabilitatea pentru operațiunile care nu pot fi înregistrate din cauza lipsei mijloacelor bănești pe contul bancar al Clientului, erorilor de completare, informațiilor eronate sau contradictorii transmise de Clientul Băncii, ilegalității operațiunilor, 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.
- 11.4.4 Dacă din motive imputabile Clientului, Banca va face cheltuieli sau va suferi pierderi care au legătură cu operațiunea pe care o execută în temeiul acestor Condiții generale la ordinul Clientului, acestea vor fi suportate de către Client. În această situație, Banca este autorizată să recupereze suma respectivă direct din contul/conturile Clientului în virtutea dreptului acordat prin prezentele Condiții Generale.
- 11.4.5 Clientul poartă răspundere totală pentru confidențialitatea numelui de utilizator, parolei, codului numeric de unică folosință TAN în posesia căruia se află și care sunt necesare utilizării SADD ProBanking.
- 11.4.6 Clientul poartă răspundere deplină pentru operațiunile efectuate de terțe persoane prin intermediul SADD ProBanking sub numele de utilizator al Clientului ca rezultat al atitudinii neglijente a acestuia față elementele de autentificare și securitate (nume de utilizator, parolă, codul numeric de unică folosință TAN).
- 11.4.7 Clientul este responsabil pentru neexecutarea de către Bancă a instrucțiunilor autorizate ale acestuia, în cazul în care acestea conțin informații eronate, incorecte sau executarea lor este interzisă de lege.
- 11.4.8 Clientul declară că nu este implicat și nu va utiliza posibilitățile Serviciului în scopuri interzise de lege.
- 11.4.9 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.
- 11.5 Suspendarea accesului Clientului la SDBD ProBanking:**
- 11.5.1 Banca este obligată să suspende accesul Clientului la SADD ProBanking în cazul în care Clientul informează Banca despre:
- Pierderea, furtul și/ sau distrugerea parolei, a telefonului mobil, la care sunt expediate prin SMS codurile numerice de unică folosință TAN;
 - Înregistrarea unor tranzacții neinițiate de Client;
 - Orice eroare apărută în urma gestionării contului/conturilor de către Bancă;
 - Elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii parolei de către persoane neautorizate;
 - Disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică;
 - Parola, TAN-ul primite sunt incorecte.
- 11.5.2 Banca este în drept să suspende accesul Clientului la SADD ProBanking în cazurile:
- A fost introdusă de 5 (cinci) ori consecutiv incorect parola și/sau TAN;
 - Clientul nu dispune de mijloace bănești suficiente pentru achitarea comisioanelor prevăzute de Lista de prețuri pentru serviciile SADD ProBanking prestate de Bancă.
- 11.5.3 Deblocarea accesului la SADD ProBanking suspendat ca rezultat al introducerii incorecte de 3 ori consecutiv a parolei, codului TAN se face la solicitarea Clientului prin reprezentanțele Băncii sau prin Serviciul Contact Centru. Deblocarea accesului la SADD ProBanking suspendat conform prevederilor stipulate mai sus va fi efectuată de Bancă doar după înlăturarea situațiilor generate de pierderea, furtul și/ sau distrugerea parolei , excluderii elementele ce creează



- suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii parolei de către persoane neautorizate; disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică.
- 11.5.4 Banca va suspenda executarea unor anumite tipuri de instrucțiuni autorizate ale Clientului prin intermediul SADD ProBanking în cazul în care operațiunile la contul/conturile Clientului sunt suspendate și/sau mijloacele bănești disponibile în cont au fost sechestrate de organele abilitate cu acest drept în virtutea legii. În astfel de caz Banca va interzice Beneficiarului să efectueze alte operațiuni prin SDBD ProBanking, decât cele permise prin documentele de executare.
- 11.5.5 În cazurile de suspendare a operațiunilor la cont sau sechestrării mijloacelor bănești, efectuarea deplină a operațiunilor prin intermediul SDBD ProBanking va fi posibilă doar după primirea deciziei instanței de judecată sau înștiințarea organului care a emis documentul executoriu privind sistarea sau retragerea acestuia.

12 Serviciul SMS Notificare

Serviciul SMS- Notificare reprezintă informarea clienților 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 serviciului ProBanking, Mobile Banking;
- g) Toate intrările în conturile curente ale clienților, cu excepția transferurilor între conturile proprii ale clientului;
- h) TAN pentru efectuarea plăților/resetarea parolei de acces în serviciul ProBanking, Mobile Banking;
- i) Data de rambursare lunară a creditului din cadrul Băncii;
- j) Restanța acumulată timp de 2-4 zile la creditele din cadrul Băncii;
- k) Modificarea ratelor de referință LIBOR/ EURIBOR/ AIR 6M MDL/ AIR 6M USD, care sunt date variabile și se modifică odată la 6 luni pentru clienții care au credit în cadrul Băncii;
- l) Necesitatea actualizării datelor personale, din motivul expirării declarației AML;
- m) Necesitatea actualizării actului de identitate, ce urmează să expire peste 2 luni;
- n) Transmiterea clienților SMS-uri informative despre: inaccesibilitatea sistemelor și imposibilitatea utilizării serviciilor bancare pe o anumită perioadă din cauza lucrărilor de mentenanță, măsuri de siguranță, care țin de securitatea tranzacțiilor, datelor personale, informațiilor confidențiale, etc.
- o) Mesajul informativ din SMS v-a conține informația despre soldul ramas disponibil în contul din care s-a efectuat tranzacția sau în care au fost creditate fondurile.
- p) Codul PIN de activare a cardului la emiterea acestuia clientului.

Mesajul informativ din SMS va conține informația despre soldul ramas disponibil în contul din care s-a efectuat tranzacția sau în care au fost creditate fondurile. Notificările SMS de tipul descrise în punctele e) și p) 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 3DS secure sau codul PIN de activare. Celelalte tipuri de notificări SMS sunt transmise către numărul de telefon înregistrat în sistemul Băncii, pe numele titularului de cont.

13 Impedimentul justificator



Versiunea 21.0

În vigoare din 01.10.2023

- a) Impedimentul justificator (impediment în afara controlului) este o circumstanță care poate în anumite condiții justifica neexecutarea obligației de către o parte .
- b) Cazul de impediment justificator este orice eveniment imprevizibil, inevitabil (insurmontabil) și independent de voința uneia dintre părți (în afara controlului), care o împiedică în mod absolut să își îndeplinească total sau parțial obligațiile contractuale (ex.: calamități naturale, greve, război).
- c) Neexecutarea obligației de către o parte (Banca, Client, Deținător de card, etc.) este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului părții respective și dacă acesteia nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia. Neexecutarea obligației nu este justificată dacă partea care invocă impedimentul justificator ar fi putut în mod rezonabil să ia în considerare impedimentul la data încheierii actului juridic.
- d) 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.
- e) În cazul în care impedimentul justificator este permanent, obligația se stinge. Obligația corelativă de asemenea se stinge.
- f) 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.
- g) 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.

14 CLAUZE FINALE

Prezentele Condiții generale se aduc la cunoștința Clientului, prin publicare pe site-ul Băncii și afișare pe panoul informativ în subdiviziunile Băncii, înainte de a intra în relații contractuale cu Banca.