

CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE JURIDICE

**În vigoare din
02.02.2026**

CUPRINS

CAPITOLUL I – PREVEDERI GENERALE ȘI SFERA DE APLICABILITATE A CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE	3
1. PREVEDERI GENERALE	3
2. DEFINIȚII	3
3. CONFIDENȚIALITATE ȘI SECRET BANCAR	8
4. IDENTIFICAREA ȘI CUNOAȘTEREA CLIENTULUI, PREVENIREA ȘI COMBATerea SPĂLĂRII BANILOR ȘI FINANȚĂRII TERORISMULUI	8
5. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI CONFIDENȚIALITATEA	11
6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII	14
7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI	15
8. GENERALITĂȚI. DESCHIDEREA, ADMINISTRAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR	16
9. ACTE DE REPREZENTARE	19
CAPITOLUL II – SERVICIILE OFERITE DE BANCA	20
1. CONTUL CURENT	20
2. DEPOZITUL LA TERMEN	24
3. CARDURI DE PLATĂ	26
4. SERVICIUL EXIMBANK- INTERNET BANKING: EXIMBANK - WEB BANKING ȘI EXIMBANK – MOBILE BANKING	34
5. POS-TERMINALE	39
6. SERVICIUL MIA QR BUSINESS	43
7. GARANTII BANCARE	45
8. PLATA SALARIILOR PRIN INTERMEDIUL CARDURILOR DE PLATĂ EMISE DE BANCĂ	47
9. DOBÂNZI ȘI COMISIOANE AFERENTE OPERAȚIUNILOR BANCARE. GENERALITĂȚI	48
CAPITOLUL III – DURATA ȘI MODALITATEA DE ÎNCETARE A RELAȚIILOR DE AFACERI	49
1. DURATA RELATIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT SI BANCA	49
2. ÎNCETAREA RELATIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ	49
3. NOTIFICĂRI	50
4. LEGISLAȚIA APLICABILĂ, SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ȘI LITIGIILOR	51
5. NEEEXECUTAREA OBLIGAȚIILOR DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT (FORȚĂ MAJORĂ)	51
CAPITOLUL IV – MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE	52
1. MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE	52
2. DISPOZITII FINALE	52

CAPITOLUL I – PREVEDERI GENERALE ȘI SFERA DE APLICABILITATE A CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE

1. PREVEDERI GENERALE

- 1.1. Banca Comercială „EXIMBANK” S.A. este înregistrată în Registrul de Stat al persoanelor juridice cu numărul de identificare de stat – codul fiscal (IDNO) 1002600010273 la data de 13.07.2001, activează în baza licenței Seria A MMI nr. 000516 din 04.06.2018, eliberată de Banca Națională a Moldovei pe un termen nedeterminat, și își are sediul în mun. Chișinău, MD-2004, Bulevardul Ștefan cel Mare și Sfânt 171/1.
- 1.2. Raporturile dintre Banca Comercială „EXIMBANK” S.A. (în continuare numită Bancă) și Clienții săi persoane juridice sunt guvernate de:
 - Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Juridice (în continuare „Condiții Generale Bancare” sau acronimul CGB), care reprezintă contractul cadru dintre Client și Bancă inclusiv în sensul prevăzut în Legea cu privire la serviciile de plată și moneda electronică; Pentru fiecare produs/serviciu conform prezentelor Condiții Generale Bancare, se vor semna Cereri separate de aderare la serviciu/produs.
 - actele normative în vigoare, inclusiv ale Băncii Naționale a Moldovei, precum și de uzanțele și practicile bancare locale și internaționale.
- 1.3. Raporturile dintre Bancă și Client conform prezentelor Condiții Generale Bancare se bazează pe încredere reciprocă, corectitudine, confidențialitate, bună credință, integritate și transparență.
- 1.4. Prezentele Condiții Generale Bancare se aplică inclusiv tuturor raporturilor juridice inițiate între Bancă și Client anterior intrării în vigoare a acestor Condiții Generale Bancare și care se referă la produsele/serviciile descrise în prezentul document, cu condiția că Clientul a luat cunoștință cu acestea și nu a exprimat dezacordul său.

2. DEFINIȚII

ADM - Este un dispozitiv electronic computerizat destinat persoanelor fizice și juridice, utilizat la efectuarea operațiunilor de încasare a mijloacelor bănești în conturile deschise în cadrul B.C. „EXIMBANK” S.A., efectuarea transferurilor rapide, achitarea serviciilor, plăți trezoreriale, plăți domestice și plăți valutare, consultare sold în conturi.

Autorizarea operațiunii - permisiunea PSP emitent de a efectua o anumită operațiune prin intermediul instrumentului de plată emis;

Acceptant - un PSP care încheie un contract cu beneficiarul plății privind acceptarea și prelucrarea tranzacțiilor de plată cu instrumente de plată electronică, efectuate în scopul executării unui transfer de fonduri către beneficiarul plății și/sau eliberează mijloace bănești în numerar deținătorilor instrumentului de plată electronică;

Bancomat - (denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale – ATM), ce permite utilizatorilor de servicii de plată să efectueze operațiuni de retragere a mijloacelor bănești în numerar din conturile de plăți, transferuri de mijloace bănești, depunerea mijloacelor bănești în conturi și informarea privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate;

Beneficiari – creditorii Ordonatorului;

Beneficiar al plății – persoana care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de transfer de credit;

Beneficiar efectiv - orice persoană fizică ce deține sau controlează în ultimă instanță clientul și/sau persoana fizică în numele ori în interesul căruia/căreia se realizează, direct sau indirect, o activitate sau o tranzacție. Noțiunea de beneficiar efectiv include cel puțin persoanele indicate la art.5² a Legii nr.308/2017;

Bon (cec, chitanță) - bilet provizoriu, eliberat de către bancomat/POS-Terminal/Bancă/ADM, care certifică efectuarea operațiunii cu cardul de plată și care conține date confirmative privind condițiile în care aceasta a fost efectuată.

Blocarea Cardului de plată – stoparea temporară sau definitivă a operațiunilor cu Cardul de plată.

CGB - Condiții Generale Bancare care se referă la produsele/serviciile descrise în prezentul document.

Cont curent - cont deschis de Bancă pentru Client, prin care Banca primește și înregistrează sumele bănești depuse de acesta în numerar sau transferate altor persoane sau altor conturi ale sale, de asemenea să execute în limitele disponibilului de pe cont ordinele Clientului privind transferul unor sume către alte persoane, eliberarea numerarului, precum și să efectueze alte operațiuni în contul clientului din însărcinarea lui.

Cod unic de identificare – combinație de litere, cifre sau simboluri specificate utilizatorului serviciului de plată (Client sau beneficiarul plății) de către Bancă sau alt prestator al serviciilor de plată (IBAN, BIC, IDNO) și care urmează a fi

furnizat de utilizatorul serviciilor de plata în scop de identificare, fără ambiguitate, a altui utilizator al serviciilor de plată și/sau a contului său de plăți, pentru o operațiune de plată.

Codul IBAN (International Bank Account Number) – reprezintă un șir de caractere care identifică, în mod unic la nivel internațional, contul unui Client deschis la o instituție financiară prin recunoașterea de către orice sistem bancar operant în rețeaua SWIFT, fără necesitatea conversiei manuale a datelor;

Codul BBAN (Basic Bank Account Number) – șir de caractere care identifica în mod unic la nivel național contul unui client deschis la o banca.

Comision/Taxă – plata percepută de Bancă pentru prestarea unui serviciu aferent prezentului Contract, stabilită în Tarifele Băncii publicate pe pagina web oficială www.eximbank.md, în vigoare la momentul prestării serviciului.

Codul Categoriei Comerciale (MCC – merchant category codes) – un sistem de clasificare numerică utilizat pentru a identifica activitatea desfășurată de un comerciant sau furnizor de servicii.

În cazul la serviciul MIA QR Business, inclusiv, este utilizat pentru stabilirea comisioanelor aferente tranzacțiilor.

Card de plată (în continuare – card) - un suport (fizic sau virtual) de informație standardizat și, după caz, personalizat, prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, în funcție de tipul cardului de plată are acces la distanță la contul de plăți la care este atașat cardul în vederea efectuării operațiunilor de plată;

Card de debit - cardul prin intermediul căruia utilizatorul dispune de fondurile din contul său de plăți pentru a efectua operațiuni de plată.

Card de credit - cardul prin intermediul căruia utilizatorul dispune de fondurile oferite de emitent sub forma unei linii de credit pentru a efectua operațiuni de plată, suma datorată urmând a fi rambursată total sau parțial, existând obligația de rambursare a sumei minime stabilite în contract până la data stipulată în acesta;

Client – persoană fizică sau juridică care este în procesul stabilirii unei relații de afaceri sau deja a stabilit o relație de afaceri cu Banca, a beneficiat sau beneficiază de serviciile Băncii ori desfășoară cu aceasta alte operațiuni cu caracter permanent sau ocazional.

Cod CVV2/CVC2 – cod format din 3 cifre, înscris pe panoul de semnătura de pe verso-ul Cardului de plată sau, după caz, în PIN-plic, care poate fi utilizat pentru efectuarea de tranzacții online. Tranzacțiile validate prin CVV2/CVC2 sunt considerate confirmate de către Deținătorul de card.

Comerciant - o persoană juridică, o persoană fizică care practică activitatea de întreprinzător sau alt tip de activitate, care acceptă carduri de plată în calitate de instrument de plată fără numerar pentru mărfurile comercializate, serviciile prestate, lucrările executate, în baza contractului încheiat cu PSP acceptant;

Cod QR dinamic – cod unic generat pentru o tranzacție individuală, care include suma și datele necesare efectuării plății.

Cod QR static – cod fix generat pentru Comerciant, care poate fi utilizat de mai multe ori.

Cod QR hybrid – cod care fi plătit de mai multe ori, cu posibilitatea modificării ulterioare a sumei și a datei de expirare. Se poate plasa pe suporturi statice, cum ar fi stickere și poate avea valori: fixe (suma), controlate (suma modificabilă, dar în limitele min. și max.) sau libere (doar pentru coduri statice, fără sumă prestabilită, clientul setează suma în aplicația băncii).

Cont de plăți – cont curent, deschis în evidențele Băncii pe numele Titularului de cont, la care este atașat, cel puțin, un Card de plată principal, în care se reflectă tranzacțiile financiare efectuate cu succes cu utilizarea acestuia și, eventual, cu alte Carduri de plată suplimentare, atașate la același cont.

Deponent – persoană juridică în numele căreia a fost deschis un cont de depozit.

Deținător – client (persoană fizică sau juridică) al PSP care, în baza contractului încheiat cu PSP, deține un dispozitiv și/sau un nume de utilizator/parolă/cod sau orice alt element similar care să permită PSP autentificarea acestuia de la distanță;

Date cu caracter personal - orice informații referitoare la o persoană juridică identificată sau identificabilă, care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale;.

Date de identificare – orice informații referitoare la o persoană juridică identificată sau identificabilă, care cuprind, dar nu se limitează la: forma juridică de organizare, numărul de identificare de stat (IDNO) și sediul persoanei juridice sau întreprinzătorului individual.

Documente justificative – documentele care, conform legislației valutare și privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, justifică efectuarea tranzacțiilor financiare de către persoanele juridice.

Data decontării – data la care obligațiile de transfer a mijloacelor bănești sunt executate între prestatorul plătitor și prestatorul beneficiar;

Emitent – persoana care emite un ordin de plată;

Link de plată (Request to Pay – RTP) – solicitare de plată transmisă electronic plătitorului, sub formă de link, pentru efectuarea unei plăți instant către Comerciant.

Indice SUA - conform FATCA, prin Indice SUA se are în vedere prezența cel puțin a unuia din următoarele elemente: cetățenia S.U.A. sau rezidența permanentă SUA (Green Card), locul de naștere este SUA, deținerea în SUA a unui număr de telefon sau adrese, existența unui împuternicit domiciliat în SUA, efectuarea transferurilor de fonduri din SUA ș.a.

Infraacțiune predicat - orice infraacțiune penală în urma căreia veniturile provenite din activitatea infracțională sunt generate, fiind susceptibile de a deveni obiect al unei infracțiuni de spălarea banilor, pentru tainurea, deghizarea originii și naturii bunurilor și mijloacelor financiare, fonduri, venituri obținute în mod ilegal.

Instrument de plată electronic cu acces la distanță (IPAD) – set de proceduri, care se bazează pe o soluție informatică și/sau echipament de tipul: internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobile-banking, care permite utilizatorului, prin intermediul unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație, accesul la contul de plăți și inițierea de operațiuni de plată, în baza fondurilor de care dispune:

- **internet-banking (browser based payments)** – oferă posibilitatea accesării sistemului prin intermediul unei pagini web operate de către PSP, fără preinstalarea aplicației la utilizator;
- **mobile-banking** – sistemele prin intermediul cărora tranzacțiile/ instrucțiunile de plată sunt transmise și/sau confirmate de utilizator către PSP prin intermediul unei aplicații mobile instalate pe dispozitiv mobil;

Încetarea relației de afaceri – întreruperea relației profesionale sau comerciale stabilite de bancă cu Clientul său (relație de afaceri), care include sistarea prestării oricărui serviciu sau deservirii oricărui produs bancar pentru Clientul în cauză.

FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) - lege americană, care are ca scop combaterea evaziunii fiscale în cadrul sistemului financiar global și asigurarea schimbului automatizat de informații între state, într-un cadru standardizat, pe baza acordurilor bilaterale, având ca obiectiv primordial de a solicita ca instituțiile financiare străine să raporteze autorităților de taxare (impozitare) din SUA veniturile beneficiarilor direcți sau indirecti, care sunt plătitori de impozite în conformitate cu legislația din SUA. La 26 noiembrie 2014 Guvernul Republicii Moldova a semnat Acordul de cooperare cu SUA privind facilitarea implementării prevederilor FATCA, care prevede că instituțiile financiare raportează direct Serviciului Fiscal al SUA informații aferente conturilor deținute de către persoane fizice și juridice care au Indici SUA.

Garanție bancară – angajament scris asumat de către Bancă la cererea Ordonatorului de a plăti Beneficiarilor o sumă de bani la survenirea cazului garantat;

miaPOS – platformă/aplicație pusă la dispoziția Comerciantului de către Bancă pentru generarea și validarea codurilor QR și/sau transmiterea linkurilor RTP.

Ora – limită - ora stabilită în prezentele CGB aproape de sfârșitul zilei lucrătoare după care orice ordin de plată primit se consideră primit în următoarele zile lucrătoare.

Operațiuni cu Cardul de plată – operațiuni efectuate de către Deținătorul de card, reflectate în Contul de plăți și care includ alimentări cu numerar, alimentări prin virament, transferuri de mijloace bănești de pe un Card de plată pe alt Card de plată, tranzacții electronice efectuate prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță “EXIMBANK - Web Banking”, retrageri de numerar, achitări de bunuri/servicii, generare de extrase de cont, alte operațiuni financiare și nefinanciare prevăzute în Tarifele Băncii.

Ordinul de plată – dispoziție a plătitorului adresată prestatorului de servicii de plată pentru executarea transferului de credit.

Overdraft neautorizat – sold negativ la Contul de plăți, fără aprobarea prealabilă a Băncii.

OTP-One Time Password/ Parolă de unică folosință – cod format din 4 cifre, expediat de către Bancă Deținătorului de card la telefonul mobil sau email, care este valid o perioadă definită de timp, utilizat doar o singură dată pentru validarea unei anumite tranzacții sau acțiuni efectuate prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță.

Persoană Sanționată – oricare din persoane fizice și juridice identificate, entități sau organizații ale căror nume/denumire sunt incluse în listele publicate pentru Sancțiuni emise de autoritățile competente din Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii (inclusiv listele emise de Oficiul de Control al Activităților Străine (OFAC) și Organul de

Verificare a Crimelor Financiare (FINCEN) și Departamentul de Stat (OFAC-PLC)) și, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.

PEP (persoane expuse politic) – este persoana fizică care exercită sau a exercitat funcții publice importante, după cum urmează:

- a) șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat;
- b) membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative similare;
- c) membri ai organelor de conducere ale partidelor politice;
- d) membri ai curților supreme, ai curților constituționale sau ai altor instanțe judecătorești de nivel înalt ale căror hotărâri nu fac obiectul altor căi de atac decât în circumstanțe excepționale;
- e) membri ai curților de conturi sau ai consiliilor băncilor centrale;
- f) ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate;
- g) membri ai organelor de administrare, de conducere sau de supraveghere ale întreprinderilor publice;
- h) directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membri cu funcții echivalente în cadrul unei organizații internaționale.

Lista funcțiilor publice importante la nivel național care determină calitatea de persoană expusă politic în conformitate cu prevederile prezentei legi se elaborează de către Serviciu și se publică pe pagina sa web oficială.

Membri de familie ai persoanei expuse politic sunt:

- a) soțul/soția unei persoane expuse politic sau o persoană aflată în relații asemănătoare celorlalte dintre soți cu persoana expusă politic;
- b) copiii și soții/soțiile lor sau cu care copiii se află în relații asemănătoare celorlalte dintre soți;
- c) părinții și frații/surorile unei persoane expuse politic.

Persoane cunoscute ca fiind asociați apropiați, atât din punct de vedere profesional, cât și social, ai persoanelor expuse politic includ:

- a) persoanele fizice cunoscute ca fiind beneficiarii efectivi, împreună cu o persoană expusă politic, ai unei persoane juridice sau ai unei construcții juridice ori ca având orice altă relație strânsă de afaceri cu o astfel de persoană;
- b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiari efectivi ai unei entități juridice sau ai unei construcții juridice cunoscute ca fiind înființate în beneficiul de facto al unei persoane expuse politic.

PIN – acronim al sintagmei engleze Personal Identification Number (în română Număr Personal de Identificare), care reprezintă un cod numeric cu caracter confidențial, care permite validarea tranzacției de către Deținătorul de card la un bancomat sau POS-terminal.

PIN-plic – un plic sigilat în care este imprimat PIN-ul, conceput astfel, încât PIN-ul să nu fie vizibil (chiar și în timpul imprimării), până când plicul este deschis de către Deținătorul de card.

POS terminal - destinat deservirii deținătorilor de carduri de plată, aflat la un PSP sau la un comerciant, care permite citirea datelor de pe banda magnetică și/sau de pe microprocesorul cardului de plată, procesarea acestor date și a altor date referitoare la operațiunea inițiată; **Prestator emitent** - un prestator de servicii care, în baza unui contract încheiat cu SIP, emite și gestionează Cardurile de plată emise de el și efectuează autorizarea operațiunilor efectuate cu acestea.

Plătitor – persoana care este titularul de cont sau una din persoanele cu drept de semnătură care este indicată în fișa cu specimene de semnături și amprenta ștampilei și care autorizează un ordin de plată (inițiază sau permite executarea unui ordin de plată) din acel cont de plăți în vederea efectuării transferului de credit.

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

Prestator de servicii de plată – banca licențiată și prestatorul de servicii de plată nebancar, care au dreptul de a presta servicii de plată în conformitate cu articolele 4 și 7 din Legea nr.114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică ;

Prestator de servicii de plată nebancar – societatea de plată, furnizorul de servicii poștale în calitate de prestator de servicii de plată, societatea emitentă de monedă electronică în calitate de prestator de servicii de plată;

Prestatorul beneficiar – prestatorul de servicii de plată care finalizează transferul de credit efectuând operațiunile relevante;

Prestatorul plătitor – prestatorul de servicii de plată care în baza ordinului de plată efectuează transferul de credit;

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, diseminarea sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea sau în orice alt mod.

Recalcitrant – clienți care prezintă indicii U.S. și refuză să furnizeze Băncii documentația necesară clasificării (persoană SUA/non-SUA) conform legislației FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) și acordul expres privind prelucrarea datelor cu caracter personal în scop FATCA și transmiterea acestor date către Autoritatea Fiscală Americană (Internal Revenue Service, "IRS").

Relație de afaceri – relație profesională sau comercială legată de activitățile profesionale ale băncii cu o persoană și despre care, la momentul stabilirii contactului, se consideră că va fi de o anumită durată.

Sancțiuni – orice sancțiuni economice sau financiare, Embargouri comerciale sau măsuri similare adoptate, administrate sau aplicate de oricare dintre autoritățile din Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii sau Republica Moldova care se ocupă de aplicarea sancțiunilor.

Sistemul Automat de Plăți Interne (SAPI) – infrastructura de plăți operată de Banca Națională a Moldovei, care permite procesarea în timp real a plăților interbancare în MDL.

Serviciul 3D Secure – tehnologie de securitate, dezvoltată de Visa (Verified by Visa) și MasterCard (Mastercard Secure Code), pentru a minimiza riscul de fraude din comerțul electronic. Operațiunile online sunt validate de către Deținătorul de card prin introducerea unei parole dinamice unice permise la telefonul mobil și/sau la adresa electronică.

Serviciul EXIMBANK SMS Info – sistem de expediere a mesajelor de tip SMS la numărul de telefon mobil al Deținătorului de card, în regim online (în decurs de câteva minute din momentul efectuării operațiunii), la efectuarea unor operațiuni cu Cardul de plată: achitarea bunurilor/serviciilor la comercianți; extragerea numerarului (la bancomate, la ghișeele Băncii); alimentarea contului de plăți și alte operațiuni.

Expedierea mesajelor este efectuată la numerele de telefon ale operatorilor naționali de telefonie mobilă, comunicate în prealabil de către Deținătorul de card. Serviciul este activ și în roaming.

SIP – sistem internațional de plată Visa Inc. și MasterCard Inc., care reglementează și asigură colaborarea reciprocă dintre participanți în procesul de emitere, gestiune și acceptare a Cardurilor de plată, precum și de efectuare a decontărilor reciproce și a schimbului de informații între membri.

Support durabil – instrument (suport de hârtie, CD-ROM-uri, DVD-uri, hard discuri ale calculatoarelor personale, pagini de internet etc.) care permite Utilizatorului (Clientului) să stocheze informații adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care face posibilă reproducerea exactă a informațiilor stocate.

Tarife (sau Tarifele Băncii) – toate documentele Băncii sau, dacă este cazul, oricare din acestea, ținute în mod public, în care sunt stabilite tarifele și comisioanele aplicate de Bancă pentru produsele/serviciile oferite/prestate Clienților și anume: "Tarifele de Bază", „Tarife pentru emiterea și deservirea cardurilor de plată MasterCard Inc. și Visa Inc.”, „Tarife pentru emiterea și deservirea cardurilor de plată persoane proiecte salarizare/de depozit”, „Comisioane pentru emiterea și administrarea cardurilor de plată de credit tip Revolving persoane fizice”, „Comisioane pentru emiterea și administrarea cardurilor de plată de credit tip Overdraft persoane fizice”, „Ratele anuale ale dobânzii la depozite”.

Transfer de credit – o serie de operațiuni care încep prin inițierea de către plătitor a unui ordin de plată și transmiterea acestuia prestatorului de servicii de plată în scopul punerii la dispoziția unui beneficiar unei anumite sume de bani. Transferul de credit poate fi inițiat atât în numele Clientului prestatorului de servicii de plată, cât și nemijlocit de către prestatorul de servicii de plată în nume și pe cont propriu.

Etapele aferente transferului de credit:

- a. **Recepționare** – procedura prin care Prestatorul recunoaște primirea OP de la Client pentru a verifica eventualele erori în transmiterea sau în conținutul elementelor OP, ori existența dispoziției de revocare dată de Plătitor.
- b. **Acceptare** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, recunoaște că OP recepționat corespunde tuturor normelor stabilite pentru a fi executat.
- c. **Refuz** - procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, recunoaște că OP recepționat nu corespunde tuturor normelor sale stabilite pentru a fi executat și refuză executarea acestuia, cu explicarea motivului refuzului.

- d. **Revocare** - procedura prin care Clientul dă Prestatorului dispoziția de anulare a OP până cel târziu în momentul executării acestuia de către Prestator.
- e. **Executare** – procedura prin care, în cazul inițierii transferului de credit, Prestatorul în calitate de Prestator plătitor, execută un OP prin debitarea contului plătitorului sau, în cazul finalizării transferului de credit, Prestatorul în calitate de Prestator beneficiar, pune la dispoziția Beneficiarului fondurile indicate în OP prin creditarea contului Beneficiarului.

Transfer de credit programat – transfer executat de Bancă în numele titularului de cont în mod periodic, la o data indicată de Client, în sumă fixă, într-un cont curent indicat de acesta.

Transfer de credit la o dată viitoare – transfer executat de Bancă într-o anumită zi (o dată viitoare), în numele titularului de cont. Data executării ordinului de plată nu va depăși 10 zile calendaristice din data primirii ordinului spre executare.

Tranzacție – operațiune de plată efectuată în formă electronică prin intermediul IPAD, utilizând un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non repudierii acesteia.

Tranzacție neautorizată – Operațiune efectuată cu utilizarea Cardului de plată sau a datelor acestuia, fără consimțământul Deținătorului de card;

Tranzacție P2B (Person to Business) – tranzacție de plată efectuată de o persoană fizică în favoarea unui Comerciant.

URL (Uniform Resource Locator) – localizator uniform de resurse folosit pentru denumirea, localizarea și identificarea unor resurse de pe Internet, inclusiv documente text, imagini, clipuri video, etc.

Unitate teritorială - subdiviziune separată, situată în afara sediului băncii, juridic dependentă de bancă, care reprezintă și apără interesele ei, și care desfășoară activitățile determinate de bancă;

Zi Lucrătoare - acea parte a unei zile pe parcursul căreia Prestatorul recepționează, accepta sau refuză executarea ordinelor de plată, a modificărilor și revocărilor acestora.

3. CONFIDENȚIALITATE ȘI SECRET BANCAR

- 3.1. Banca va trata informațiile privind Clientul și/sau afacerile sale bancare ca fiind secrete și confidențiale, respectând obligațiile de confidențialitate impuse de legislația în vigoare privind secretul bancar.
- 3.2. Banca va dezvălui/ comunica terților informații privind Clientul și/ sau afacerile sale bancare doar dacă Clientul a consimțit în prealabil în acest sens, precum și dacă este obligată conform prevederilor legale în vigoare.
- 3.3. La solicitarea Băncii, în vederea inițierii și derulării relației de afaceri, Clientul se obligă să pună la dispoziția acesteia orice fel de documente, informații sau explicații considerate de Bancă necesare, pe suportul solicitat de Bancă.
- 3.4. Banca va lua toate măsurile necesare în vederea asigurării confidențialității și secretului bancar 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, cu respectarea reglementărilor legale în vigoare și cu practica internațională în domeniu.
- 3.5. Banca este în drept de a dezvălui informația ce constituie secret bancar doar cu respectarea cerințelor și condițiilor stabilite în art. 97 a Legii privind activitatea băncilor nr. 202 din 06.10.2017.

4. IDENTIFICAREA ȘI CUNOAȘTEREA CLIENTULUI, PREVENIREA ȘI COMBATERICA SPĂLĂRII BANILOR ȘI FINANȚĂRII TERORISMULUI

- 4.1. Banca va iniția și va menține relații de afaceri cu Clientul în deplină concordanță cu legislația în vigoare și cu cele mai înalte standarde în domeniu, aferente monitorizării tranzacțiilor, identificării beneficiarului efectiv, relațiilor de corespondență bancară, abordării bazate pe risc în procesul de gestiune a riscurilor de spălare a banilor și respectării măsurilor restrictive și a sancțiunilor internaționale.
- 4.2. Clientul acceptă înainte de stabilirea relației de afaceri sau de efectuare a unor tranzacții, ca Banca să verifice identitatea Clientului, fondatorilor/asociaților/acționarilor, beneficiarilor efectivi, care presupune identificarea și verificarea identității acestora (inclusiv a persoanelor autorizate și a beneficiarilor efectivi ai acestora), a autenticității, integrității, și veridicității datelor/informațiilor/ documentelor furnizate, precum și datele care sunt

generate pe baza acestora ori sunt consultate din alte surse oficiale (în condițiile legii), inclusiv prin accesarea Registrului de stat la care Banca are acces.

- 4.3.** Clientul acceptă să fie identificat în baza actelor de constituire/înregistrare, emise de o autoritate oficială competentă, din care să reiasă cel puțin denumirea persoanei juridice, codul fiscal sau a documentului, recunoscut ca certificat de atribuire a codului fiscal/decizie de înregistrare din țara de origine, numele/denumirea fondatorului/asociatului și numele administratorului.
- 4.4.** Clientul acceptă stabilirea și verificarea identității beneficiarului efectiv prin prezentarea de către Persoana autorizată a copiei actului de identitate al beneficiarului efectiv și copiilor altor documente, care atestă identitatea beneficiarului efectiv.
- 4.5.** Identificarea persoanelor juridice în cadrul Băncii are loc prin prezentarea următoarelor acte de identitate:
- extrasul din Registrul de stat, eliberat de către entitatea abilitată cu dreptul de înregistrare de stat (cu o vechime nu mai mare de o lună);
 - în cazul societăților pe acțiuni se prezintă și Lista Acționarilor (este necesar prezentarea informației privind structura acționariatului până la identificarea pe ultimul nivel de acționariat a persoanei/persoanelor fizice, care se încadrează în definiția termenului de beneficiar efectiv, prin prezentarea actelor constitutive/certificatelor emise de autoritățile publice abilitate, care să ateste integral structura acționariatului pe toate nivelurile, până la identificarea pe ultimul nivel de acționariat a persoanelor fizice).
 - documentele de constituire (regulament, statut, declarație de constituire etc.);
 - actele de identitate ale persoanelor împuternicite cu drept de semnătură ale entității;
 - procură privind acordarea împuternicirilor corespunzătoare solicitării persoanelor împuternicite cu drept de semnătură ale entității;
 - copia documentului ce confirmă beneficiarul efectiv, precum și copiile actelor de identitate ale acestora;
 - raportul financiar anual pentru ultimul an înregistrat la Biroul Național de Statistică.
 - completarea pe proprie răspundere a Chestionarului clientului persoană juridică cu indicarea datelor privind beneficiarul efectiv.
- 4.6.** Identificarea persoanelor fizice în cadrul Băncii are loc prin prezentarea următoarelor acte de identitate:
- Buletin de identitate al cetățeanului Republicii Moldova;
 - Cartea de identitate (inclusiv provizorie);
 - Pașaportul cetățeanului Republicii Moldova;
 - Document de identitate a apatrizilor, refugiaților, beneficiarilor de protecție umanitară;
 - Permis de ședere permanent pentru cetățeni ai altor state;
 - Pașaport de călătorie pentru cetățeni străini;
 - Permis de ședere provizoriu pentru cetățeni străini veniți la familie, muncă, etc;
 - Pașaport MDA cu ștampila de stabilire a traiului în altă țară.
- 4.7.** Persoanele fizice, care practică activitatea de antreprenariat vor prezenta următoarele documente:
- copia actului care confirmă dreptul de a practica activitatea sau confirmă practicarea activității (de ex. patenta de întreprinzător);
 - actul de identitate al titularului de cont.
- 4.8.** Persoane fizice, care practică activități speciale vor prezenta următoarele documente:
- copia documentului care permite practicarea altui tip de activități (licență, fișă de înregistrare, autorizație);
 - certificat de atribuire a codului fiscal;
 - Extras din Registrul de stat, de exemplu:
 - a. al notarilor (Ministerul Justiției) – pentru notari;
 - b. al avocaților (Ministerul Justiției) – pentru avocați;
 - c. al executorilor judecătorești (Ministerul Justiției) – pentru executori judecătorești;

- d. al administratorilor autorizați (Ministerul Justiției) – pentru administratori autorizați;
 - e. al mediatorilor (Ministerul Justiției) – pentru mediatori;
 - f. actul de identitate al titularului de cont;
 - g. procură/contract de mandat privind acordarea împuternicirilor corespunzătoare solicitării dacă cererea este depusă de reprezentant;
- 4.9.** În scopul identificării Clienților, Banca nu va accepta acte de identitate și alte documente emise de autoritățile din partea de est a Republicii Moldova (Transnistria), pașapoartele de tip sovietic, precum și actele de identitate de călătorie și alte documente emise de autoritățile statelor nerecunoscute la nivel internațional.
- 4.10.** Lista statelor recunoscute la nivel internațional și modul de prezentare a actelor oficiale poate fi găsită accesînd următorul link: <https://mfa.gov.md/ro/content/lista-statelor-si-modul-de-recunoastere-actelor-oficiale>.
- 4.11.** Persoanele care au dreptul de ședere provizorie pe teritoriul RM sunt considerate nerezidenți, iar identificarea lor primară se efectuează pe baza documentului de trecere a frontierei de stat valabil, eliberat de țara de origine. Lista documentelor de călătorie acceptate la trecerea frontierei de stat este anexată la hotărârea Guvernului nr. 765 din 18.09.2014 care poate fi accesată la următorul link: [https://www.legis.md/UserFiles/Image/RO/2024/mo%20238-240%20ro/an_1_765%20\(1\).docx](https://www.legis.md/UserFiles/Image/RO/2024/mo%20238-240%20ro/an_1_765%20(1).docx).
- 4.12.** Clientul a luat cunoștință de faptul, că Banca este în drept să solicite documente confirmative și informații necesare justificării sursei și provenienței fondurilor operate de Client, sursa averii (după caz), oricând pe parcursul derulării relațiilor de afaceri. Dacă există îndoieli cu privire la sursa și proveniența fondurilor, Banca este în drept de a considera tranzacțiile ca fiind suspecte și de a le raporta corespunzător autorităților publice competente.
- 4.13.** Actele prezentate trebuie să fie în original/copii legalizate notarial sau copii certificate de Client pe propria răspundere, în limba română, rusă, engleză sau traduse în limba română, rusă sau engleză de către traducători autorizați. Pentru efectuarea operațiunilor ulterioare inițierii relației de afaceri, actele pot fi prezentate în format electronic, certificate cu semnătură electronică.
- 4.14.** În cazul în care contul se deschide de către reprezentant în lipsa titularului de cont, toate documentele aferente formării dosarului vor fi semnate de către reprezentant în baza actelor juridice care atestă asemenea împuterniciri și se va efectua identificarea atât a titularului de cont cît și a reprezentantului legal.
- 4.15.** Banca va intra în relații de afaceri doar cu persoane care desfășoară activități legale și care permit aplicarea măsurilor de precauție privind clienții, inclusiv cunoașterea structurii de proprietate și control, a beneficiarilor efectivi, a naturii și a scopului tranzacțiilor bancare pe care le efectuează.
- 4.16.** În procesul de deschidere a contului, Clientul va furniza Băncii informația privind activitatea sa, rulajul mediu al operațiunilor lunare preconizate și tipurile operațiunilor/tranzacțiilor pe care urmează să le efectueze. Totodată, Clientul va furniza informația cu privire la scopul și natura relației de afaceri, sursa de venit al Clientului, sursa averii (după caz) și tranzacțiile complexe care se efectuează atât în momentul inițierii relației de afaceri cu Clientul, cît și pe durata acesteia.
- 4.17.** Banca nu va stabili relații de afaceri și/sau nu va efectua tranzacții cu Clientul, dacă nu este posibilă identificarea acestuia și a beneficiarilor efectivi ai săi sau obținerea informației privind scopul și natura relațiilor de afaceri. În cazul în care Clientul a cauzat prejudicii Băncii, s-a dovedit a fi implicat în fraude, operațiuni de spălare a banilor sau finanțare a terorismului, Banca va înceta relațiile de afaceri cu Clientul.
- 4.18.** Identificarea beneficiarului efectiv se efectuează astfel încât Banca să aibă certitudinea că știe atât cine este beneficiarul efectiv al Clientului/operațiunilor derulate cât și pentru a înțelege forma de organizare și structura de control al clienților - persoane juridice.
- 4.19.** Banca va efectua identificarea beneficiarului efectiv în următoarele situații:
- la inițierea relației de afaceri / deschiderea contului;
 - la efectuarea tuturor tranzacțiilor ocazionale, în condițiile Legii nr. 308/2017;
 - atunci când există o suspiciune de spălare a banilor/finanțare a terorismului, indiferent de suma tranzacției sau categoria de risc atribuită Clientului;
 - la modificarea datelor de identificare ale Clientului persoană fizică;
 - în toate cazurile în care intervine obligația de identificare a clienților Băncii, în condițiile legislației în vigoare.
- 4.20.** În cadrul inițierii relațiilor de afaceri, inclusiv deschiderea conturilor și/sau pentru efectuarea la ordinul Clientului a unor operațiuni care par a fi neordinare în ceea ce privește valoarea sau complexitatea lor, Banca este în drept să

solicite, iar Clientul este obligat să prezinte documente sau informații suplimentare, inclusiv pentru verificarea identității Clientului și a Persoanelor Împuternicite, sursa fondurilor mijloacelor bănești, justificarea tranzacției ordonate de acesta și/sau determinarea beneficiarilor reali ai acestor tranzacții.

- 4.21.** Clientul se obligă să confirme sau să actualizeze ori de câte ori este necesar, în dependență de periodicitatea aferentă gradului de risc atribuit, datele sale de identificare, valabilitatea actelor de identitate și a informațiilor necesare, prin prezentarea acestora la oricare din subunitățile Băncii sau alte modalități puse la dispoziția Clientului de către Bancă.
- 4.22.** Banca este în drept, să impună temporar sau permanent, limite de efectuare și/sau să sisteze pe debit operațiunile bancare solicitate de către Client, în cazul în care data limită de actualizare a Chestionarului și/sau a actului de identitate a persoanele fizice asociate clientului a expirat.
- 4.23.** Clienții sînt obligați să prezinte, la cererea Băncii, toată informația, documentele și copiile de pe acestea necesare implementării măsurilor standard de precauție, iar în cazul survenirii circumstanțelor noi legate de beneficiarii efectivi, să actualizeze, din propria inițiativă, datele deja prezentate. Corectitudinea și veridicitatea documentelor prezentate, inclusiv a documentelor prezentate prin mijloace electronice, sunt certificate de către clienți în mod obligatoriu.

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***, având la bază următoarele temeuri legale: obligația legală care îi revine Băncii conform legislației care reglementează activitatea băncilor; obligația de executare a prevederilor contractuale la care Banca este parte; interesul legitim al Băncii; consimțământul subiectului de date cu caracter personal (în cazurile prevăzute de lege).
- 5.2.** Banca prelucrează date cu caracter personal făcute publice de către subiecții datelor, în limitele legislației în vigoare. Subiecții datelor pot fi: clienții Băncii, inclusiv consumatori, debitorii, beneficiarii efectivi, persoanele afiliate, persoanele autorizate, salariați, personal cu funcție de răspundere, persoane de contact și alte asemenea persoane fizice aflate în legătură directă sau indirectă cu Clientul și/sau implicate în activitatea acestuia, a căror date cu caracter personal sunt dezvăluite, direct sau indirect, de către Client, contractanții, precum și persoanele care furnizează benevol datele cu caracter personal Băncii în anumite scopuri (de ex. aferent procesului de recrutare).
- 5.3.** Subiectul declară că este de acord ca B.C. "EXIMBANK" S.A. să prelucreze datele cu caracter personal pentru o perioadă ce nu va depăși perioada necesară atingerii obiectivului urmărit, precum și să verifice aceste date prin intermediul accesului la Registrul de Stat al persoanelor, și/sau alte sisteme/registre/baze de date în scopul încheierii, executării sau încetării contractului, care este sau urmează a fi încheiat cu Banca sau în alte scopuri aferente acestora. Datele cu caracter personal nu vor fi păstrate mai mult decât este necesar și vor fi prelucrate doar în scopurile pentru care au fost obținute.
- 5.4.** Prin „prelucrarea datelor cu caracter personal” se înțelege 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, diseminarea sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea sau în orice alt mod.
- 5.5.** Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul Băncii în următoarele scopuri, după caz:
- încheierea și derularea relațiilor contractuale cu Banca în scopul prestării de către Bancă a serviciilor;
 - oferirea serviciilor prestate de către Bancă, inclusiv în mediul on-line, pentru clienții Băncii;
 - prevenirea și combaterea fraudelor, spălării banilor și finanțării terorismului, prin realizarea procedurilor de cunoaștere a clientului, a analizelor de risc, respectiv de raportare a tranzacțiilor suspecte;
 - raportarea către și verificările în cadrul bazelor de date gestionate de către instituțiile de stat (Banca Națională a Moldovei (BNM), Serviciul Fiscal de Stat (SFS), ș.a.), entitățile private (Biroul de Credit), precum și autoritățile internaționale de profil (în limitele legislației);

- colectarea debitelor, recuperarea creanțelor, executarea silită a sumelor datorate Băncii, administrarea popriilor și sechestrelor;
- furnizarea de informații/ răspunsuri și tratarea cererilor/ sesizărilor/ reclamațiilor de orice natură adresate Băncii de diferite persoane, prin intermediul canalelor acceptate de Bancă;
- monitorizarea, securitatea și paza persoanelor, spațiilor, bunurilor, prin camerele video amplasate în sediile Băncii;
- înregistrarea comunicărilor prin canale digitale/ analogice și a apelurilor și convorbirilor telefonice realizate în scopul eficientizării și a îmbunătățirii serviciilor acordate clientului, al încheierii și executării în condiții optime a contractelor cu clienții, respectiv a realizării tranzacțiilor online;
- în scopuri statistice;
- alte scopuri aferente afacerii Băncii, în limitele temeiului legal declarat.

5.6. În acest context Clientul consimte asupra transmiterii transfrontaliere și pe teritoriul țării a datelor cu caracter personal, în temeiul prevederilor legale sau acordurilor internaționale, la care Republica Moldova este parte. Totodată Clientul 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 informare, acces, intervenție și opoziție asupra datelor, precum și despre dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale.

5.7. În dependență de scopul prelucrării datelor și/sau derularea relației contractuale cu Banca, dar și având în vedere specificul activităților desfășurate de către Bancă, pot fi prelucrate următoarele categorii de date cu caracter personal: date generale de identificare: nume, prenume, patronimic și pseudonim (după caz), data și locul nașterii, cetățenia; date de contact: domiciliul și reședința (dacă este cazul), numărul de telefon/fax, adresa de poștă electronică; date atribuite de autorități publice: codul numeric personal, seria și numărul actului de identitate; date profesionale: profesia, ocupația, numele angajatorului ori natura activității proprii, funcția publică deținută (dacă este cazul); date privind situația familială: stare civilă, număr copii, persoane aflate în întreținere; date privind situația financiară: venituri, tranzacții bancare și istoricul acestora, bunurile deținute; date bancare: coduri de identificare, coduri IBAN atașate conturilor bancare, numerele cardurilor de plată, data expirării cardurilor; semnătura electronică, semnătura olografă; imaginea: foto (din actul de identitate furnizat) și video (de ex: înregistrată de camere de supraveghere video instalate în sediile Băncii și înregistrările efectuate în procesul de inițiere a relației de afaceri prin mijloace electronice); vocea: înregistrată în cadrul convorbirilor telefonice cu reprezentanții Băncii (de ex. serviciile call center, suport carduri și în proces de inițiere a relației de afaceri prin mijloace electronice); apartenența politică: informații legate de calitatea de persoană expusă politic, în cazurile prevăzute de lege; date necesare pentru evitarea fraudelor: informații publice despre acuzații și condamnări legate de infracțiuni precum fraude, spălare de bani și finanțarea actelor de terorism; date tehnice la utilizarea serviciilor prestate on-line sau la vizitarea site-ului Băncii: parola de unică folosință (OTP), adresa IP (Internet Protocol), tipul și versiunea de browser, sistemul și platforma de operare, tipul dispozitivului și marca dispozitivului mobil și alte informații incluse în fișierele de tip cookie; alte date necesare scopurilor de afacere.

5.8. 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.

5.9. Destinatarii datelor:

- a. Compania – Mamă (acționarul Băncii), precum și entitățile din perimetrul de consolidare a grupului Intesa Sanpaolo din care face parte Banca;
- b. Împuterniciții Băncii, alte persoane fizice/ juridice care prelucrează datele personale în numele Băncii (ex.: împuterniciți/ avocați, consultanți, contabili, auditori);
- c. Parteneri ai Băncii (ex.: birouri de credit, intermediari, societăți de asigurare-reasigurare etc.), în interiorul și în afara țării, în baza convențiilor încheiate cu aceștia, legate de furnizarea de produse și servicii;

- d. Autoritățile competente (ex.: autoritățile judecătorești, poliție, Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, Banca Națională a Moldovei, Serviciul Prevenirea și Combatearea Spălării Banilor și Finanțării Terorismului, 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. terți (în special, dar nefiind limitate la bănci corespondente, organizații internaționale) situați în state ce asigură un nivel de protecție adecvată a datelor, state care au adoptat legislație de protecție a datelor, precum și în state care nu se încadrează în nici una din categoriile menționate mai sus.
- 5.10.** Banca și Clientul/ persoana împuternicită se obligă să respecte confidențialitatea tuturor faptelor, datelor, actelor și informațiilor ce decurg din relația Client–Bancă, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau pentru soluționarea disputelor legate de operațiunile cu carduri.
- 5.11.** Drepturile și obligațiile Părților în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal:
- a. Clientul dispune de următoarele drepturi:
 - De a fi informat despre identitatea operatorului de date cu caracter personal, despre scopul prelucrării acestor date și destinatarii datelor cu caracter personal colectate;
 - De acces, intervenție și opoziție în raport cu datele cu caracter personal furnizate.
 - b. Banca dispune de următoarele drepturi:
 - De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului în scopul, executării prezentelor CGB;
 - De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului, după încetarea relației de afaceri, în scopul promovării serviciilor și produselor sale, precum și în scopuri de marketing;
 - De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului după încetarea relației de afaceri, în scopul desfășurării activității sale și cu condiția de a nu prejudicia Clientul.
 - 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 națională.
 - c. 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 prezentelor CGB.
 - d. Banca se obligă:
 - 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;
 - Să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de Client;
 - Să distrugă sau să depersonalizeze datele cu caracter personal la epuizarea scopului menționat mai sus.
- 5.12.** În situația în care persoanele vizate nu sunt de acord cu prelucrarea datelor personale în scop de marketing sau cu transmiterea acestora către terți, aceștia au dreptul de a formula un refuz în acest sens.
- 5.13.** În vederea exercitării drepturilor mai sus menționate, persoanele vizate au dreptul de a formula o cerere scrisă datată și semnată care va fi transmisă fie personal, la unitatea Băncii unde au deschis contul curent, fie printr-o scrisoare recomandată, cu confirmare de primire, trimisă la unitatea respectivă, fie printr-o altă modalitate acceptată de Bancă.
- 5.14.** Banca, în calitate de entitate raportoare, este obligată să păstreze toate documentele și informațiile necesare pentru respectarea măsurilor de precauție privind clienții și beneficiarii efectivi, inclusiv, dacă sunt disponibile, informațiile obținute prin mijloace de identificare electronică, servicii de încredere relevante sau prin orice alt proces de identificare sigur, la distanță sau electronic, reglementat, recunoscut, aprobat sau acceptat de autoritățile naționale abilitate prin lege, și copiile documentelor de identificare, arhiva conturilor și documentelor primare, corespondența de afaceri, rezultatele analizelor și cercetărilor efectuate, pe o perioadă de 5 ani de la încetarea relației de afaceri sau de la data unei tranzacții ocazionale.
- 5.15.** La expirarea termenului de prelucrare, datele cu caracter personal sunt distruse/șterse în funcție de suportul pe care au fost stocate, cu excepția cazurilor în care, la solicitarea organelor cu funcții de supraveghere a băncii, termenul de păstrare a datelor a fost prelungit.

6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII

6.1. Drepturile Băncii:

- a. să solicite Clientului/împuțerniciilor săi informații și documente cu privire la scopul serviciilor bancare care urmează a fi efectuate;
- b. să modifice în evidențele sale în mod unilateral codul numeric al Clientului în cazul modificării lui de către organele abilitate conform legislației sau în cazul implementării unei tehnologii informaționale noi;
- c. să solicite de la Client actualizarea informațiilor prezentate de Client la inițierea relației de afaceri conform cerințelor impuse de legislația din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;
- d. să suspende efectuarea oricărei operațiuni în contul Clientului, începând cu data expirării Chestionarului privind informația despre Client, beneficiar efectiv, și după caz, despre persoana împuțernicită, până la primirea tuturor informațiilor cerute, în condiții satisfăcătoare pentru Bancă. În situația în care Clientul nu furnizează informațiile în termenul solicitat de Bancă sau în cazul în care se constată ulterior că informațiile furnizate nu corespund realității, Banca își rezervă dreptul să reconsidere relația de afaceri cu Clientul, inclusiv prin încetarea relațiilor cu acesta.
- e. să modifice dobânda și comisoanele aplicate la produsele bancare și să-l informeze pe Client în conformitate cu prevederile prezentelor CGB;
- f. să transmită datele Clientului, în scopul prelucrării, către unități de organizare a bazelor de date (inclusiv birouri de credit) sau alte persoane interesate;
- g. să calculeze penalități de întârziere pentru sumele datorate Băncii;
- h. să efectueze plăți din conturile Clientului, fără acordul acestuia, în baza hotărârilor judecătorești sau de arbitraj, definitive și executorii, și/sau a altor documente executorii prevăzute de lege, la solicitarea persoanelor îndreptățite;
- i. să suspende/sisteze 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: (i) organul fiscal, (ii) Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și Finanțării Terorismului, (iii) alte organe împuțernicite în conformitate cu legislația în vigoare;
- j. să perceapă sumele plăților datorate prin debitarea conturilor Clientului în Bancă sau, iar în caz de insuficiență, și în alte bănci. În cazul în care sumele percepute sunt în altă monedă decât moneda produsului solicitat, Clientul prin prezenta irevocabil autorizează Banca să efectueze schimbul valutar, la cursul comercial al Băncii la data plății (de cumpărare – în caz de cumpărare a valutei de la Client și de vânzare – în caz de vânzare a valutei către Client), fără a fi necesară completarea de către Client a formularelor aferente schimbului valutar. Banca are dreptul, nu și obligația, de a efectua aceste operațiuni;
- k. să refuze efectuarea oricărei operațiuni în cont în cazul în care Banca are suspiciuni cu privire la persoana împuțernicită, cu privire la natura operațiunii și de asemenea, în cazul în care documentele care stau la baza acesteia prezintă elemente suspecte;
- l. să refuze deschiderea de conturi/oferirea de servicii, sau efectuarea de operațiuni dispuse de Client/persoana împuțernicită, în cazul în care nu este respectată politica Băncii de cunoaștere și acceptare a clienței;
- m. să închidă în mod unilateral, în urma unei notificări prealabile, cel puțin cu 2 luni înainte, cu aplicarea comisionului prevăzut în Tarifele Băncii, contul curent al Clientului în care acesta nu a efectuat nici o operațiune pe parcursul a ultimelor 12 luni consecutiv. Soldul contului astfel închis va fi plasat de Bancă pe un cont al său special până la solicitarea expresă din partea Clientului.
- n. să solicite de la Client toate documentele necesare în cazul depistării unor indici SUA, conform reglementărilor FATCA. Astfel, conform prevederilor Acordului de cooperare între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Statelor Unite ale Americii cu privire la implementarea prevederilor Actului privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la investițiile străine (Foreign Account Tax Compliance Act, "FATCA"), Banca este o instituție raportoare FATCA, cu număr de identificare GIIN 0VA425.00009.ME.498 și ca atare: (i) în cazul în care Clientul îndeplinește condițiile pentru a fi clasificat drept *Recalcitrant* (Client care prezintă indicii U.S. și care refuză să furnizeze Băncii documentația necesară clasificării conform FATCA și acordul expres privind prelucrarea datelor cu caracter personal în scop FATCA și transmiterea acestor date către Autoritatea Fiscală Americană (Internal Revenue Service, "IRS"), Banca este în drept să refuze Clientului deschiderea contului și/sau executarea operațiunilor; (ii) în cazul în care conturile Clientului sunt pasibile raportării, în modul în care acest fapt este definit de FATCA, Banca va raporta informația prevăzută de FATCA privind conturile Clientului către IRS;

6.2. Obligațiile Băncii:

- a. să înregistreze în contul Clientului (cu excepția contului de plăți) sumele bănești transferate din conturile Clientului sau al altor persoane în ziua primirii acestora, dacă operațiunea solicitată corespunde cerințelor prezentelor condiții și nu contravine legislației sau regulamentelor interne ale Băncii;
- b. să furnizeze Clientului, fără întârziere, (nu mai târziu de ziua lucrătoare în care a fost înregistrată suma bănească în cont și de ziua în care Clientul a contactat Banca), după înregistrarea în contul său a sumelor bănești, orice tip de informație despre operațiunea efectuată;
- c. 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;
- d. să asigure confidențialitatea informației privind starea conturilor și operațiunile efectuate în condițiile prevăzute de lege;
- e. să execute deciziile/încheierile/hotărâri interpelări ale autorităților publice centrale și locale, organelor de stat investite cu atribuții și drept de a solicita informații, de aplicare suspendărilor, sechestrelor, emiterea ordineleor incasso ect.

7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

7.1. Drepturile Clientului:

- a. să primească, la cerere, orice informații referitoare la Bancă, utilizarea serviciilor de plată, costuri, rata dobânzii, cursul de schimb, etc;
- b. să primească de la bancă, la cerere, ordinul de plată cu semnătura persoanei responsabile și ștampila Băncii ce confirmă tranzacția efectuată prin intermediul "EXIMBANK-Web Banking" sau "EXIMBANK-Mobile Banking" .
- c. să solicite deschiderea mai multor conturi în subdiviziunile Băncii;
- d. să alimenteze conturile bancare prin virament;
- e. să dispună de mijloacele bănești din conturi conform documentelor justificative prezentate și acceptate de Bancă în conformitate cu legislația și actele interne ale Băncii;
- f. să solicite închiderea conturilor cu respectarea CGB și a legislației în vigoare;

7.2. Obligațiile Clientului:

- a. să cunoască și să respecte prevederile prezentelor CGB, precum și prevederile celorlalte contracte încheiate cu Banca, actele normative și reglementările Băncii Naționale a Moldovei;
- b. să respecte caracteristicile și condițiile produselor oferite de Bancă;
- c. să notifice în scris Banca despre orice modificări privind datele sale (modificarea adresei juridice sau de corespondență, modificarea administratorului (informare imediată), orice modificări a componenței asociaților/acționarilor și/sau cotelor deținute de aceștia, inclusiv a oricăror date din Chestionarul Persoanei Juridice) în termen de 3 zile lucrătoare de la data survenirii modificării, și să asigure ca Chestionarul să fie actualizat periodic (la oficiul Băncii);
- d. să informeze Banca cu referire la orice nereguli privind operațiunile înregistrate, imediat după data ridicării/ primirii extrasului de cont;
- e. să achite comisioanele și taxele pentru operațiunile efectuate, Banca fiind autorizată expres în vederea debitării conturilor sale cu contravaloarea acestor comisioane/taxe;
- f. să notifice în scris Banca în ceea ce privește modificarea persoanei autorizate (împuternicite) privind autorizarea de a opera pe conturi sale;
- g. să ofere Băncii informații veridice, complete și curente cerute de legislația în vigoare și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, inclusiv privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- h. să prezinte, la cererea Băncii, toată informația, documentele și copiile de pe acestea, necesare implementării măsurilor de precauție, iar în cazul survenirii circumstanțelor noi legate de beneficiarii efectivi, să actualizeze, din propria inițiativă, datele deja prezentate. Corectitudinea și veridicitatea documentelor prezentate sînt certificate prin semnătură de către Client în mod obligatoriu.
- i. în toate cazurile când Clientul/persoana împuternicită efectuează operațiuni de depunere mijloace bănești a căror valoare excede 200.000 MDL sau echivalentul în valută, aceștia sunt obligați să prezinte Băncii declarația privind identitatea beneficiarului real și sursa fondurilor mijloacelor bănești.

8. GENERALITĂȚI. DESCHIDEREA, ADMINISTRAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR

8.1. Generalități

- a. În vederea menținerii relației de afaceri dintre Bancă și Client, acesta din urmă trebuie să beneficieze de cel puțin un produs bancar. Existența unui cont curent deschis la Bancă poate fi una din condițiile necesare și obligatorii în vederea deschiderii de către Bancă a altor tipuri de conturi, produse și/sau servicii pentru Client, mai puțin situațiile în care legislația în vigoare prevede altfel.
- b. În conformitate cu prezentele CGB, Banca, la cererea Clientului și în temeiul documentelor prezentate de acesta, potrivit prevederilor legislației și a actelor normative interne ale Băncii, deschide, gestionează și închide conturi, primește și înregistrează în cont sumele mijloacelor bănești depuse în numerar și/sau transferate prin virament în favoarea Clientului, execută în limitele disponibilului existent ordinele Clientului privind transferul de credit și ordinele organelor competente privind perceperea incontestabilă, precum și alte operațiuni reglementate de prezentele CGB și de prevederile legislației în vigoare.
- c. Banca deschide conturi curent, conturi de plăți, conturi de depozit, în lei sau/și în valută străină, la cererea expresă a Clientului, pe baza completării și semnării de către Client a cererilor standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate de aceasta.
- d. Clientul în calitate de titular al contului este îndreptățit să dispună de contul cu respectarea prevederilor stipulate prin prezentele CGA, a celor din celelalte formulare /documente/contracte, încheiate cu Banca și a dispozițiilor legale în vigoare.
- e. Clientul poate autoriza una sau mai multe persoane să opereze pe toate conturile deschise pe numele Clientului.
- f. Pentru ca o persoană să poată fi desemnată "persoană autorizată" să opereze pe un cont curent este necesară prezentarea la Bancă a acesteia în vederea identificării de către reprezentanții Băncii și depunerii specimenului de semnătură, dat în prezența unui funcționar al Băncii sau în fața unui notar, conform legislației în vigoare. Specimenele de semnătură sunt considerate valide (autorizarea este considerată valabilă) până la revocarea lor efectuată în scris de către Client, revocare acceptată de Bancă, chiar și în situațiile în care asemenea modificări de autorizare au fost făcute publice conform legislației în vigoare.
- g. Banca va alocă fiecărui cont un cod unic de identificare (număr cont și/sau cod IBAN). Banca poate modifica, în mod unilateral, numărul de cont/codul IBAN în cazul în care vor surveni următoarele circumstanțe:
 - modificarea datelor privind identificarea și statutul juridic al Clientului;
 - modificările rezultate din schimbarea planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din Republica Moldova;
 - modificarea codului numeric al valutei în care a fost deschis contul curent al Clientului;
 - alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.
- h. Vizualizarea disponibilului pe conturi poate fi efectuată la sucursala unde au fost deschise sau prin intermediul canalelor electronice securizate ale Băncii.
- i. Banca este instituție membră a schemei de garantare a depozitelor în bănci în conformitate cu Legea nr. 160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci. Sumele depuse în conturile deschise la Bancă reprezintă obiectul garantării de către Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar în conformitate cu Legea nr. 160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci. În temeiul prezentelor Condiții Generale Bancare titularul de cont confirmă că a luat cunoștință cu formularul de informare a deponenților pus la dispoziția Clientului în subdiviziunile Băncii și plasat pe pagina web oficială a Băncii www.eximbank.md, cu privire la prevederile legislative referitoare la limitele și condițiile de garantare a depozitelor de către Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar.

8.2. Deschidere cont

- a. Banca se obligă să deschidă Clientului unul sau mai multe conturi, pe un termen nedeterminat, în monedă națională sau valută străină, la respectarea de către acesta a următoarelor condiții:
 - depunerea cererii de deschidere a contului, în baza formularului tipizat al Băncii;
 - prezentarea setului de documente necesar deschiderii contului (inclusiv toate documentele de plată și de casă) în conformitate cu cerințele stabilite de Bancă și publicate pe pagina web oficială www.eximbank.md;
 - prezentarea setului de documente necesar atestării statutului juridic al Clientului, în conformitate cu legislația în vigoare și cerințele Băncii.

- b. Cererea de deschidere a conturilor și seturile de documente indicate la punctul 8.2. a. Cap.I din prezentele CGB se vor depune la Bancă nemijlocit de Client sau Persoana împuternicită de acesta. Banca va deschide cont curent Clientului după depunerea cererii și a documentelor necesare, cu condiția conformității și suficienței acestora, ținând cont de prevederile legislației și actelor interne ale Băncii în materie de cunoaștere a Clientului și prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului.
- c. Pentru solicitări de deschidere cont înaintate Băncii în zilele nelucrătoare prin intermediul instrumentului de plată electronic cu acces la distanță "EXIMBANK-Web Banking", data procesării cererii de deschidere a contului va fi considerată prima zi lucrătoare ulterioară solicitării.
- d. Banca este în drept să refuze Clientului în deschiderea conturilor și/sau efectuarea operațiunilor în cont în cazul în care:
 - Clientul a furnizat informații neautentice sau neveridice la deschiderea conturilor;
 - există suspiciuni rezonabile privind utilizarea de către Client a contului/lor în scopuri ilegale;
 - Clientul nu a prezentat Băncii informații complete și necesare identificării acestuia și/sau a beneficiarului efectiv, precum și atestării statutului său juridic;
 - a expirat termenul de valabilitate a actului de identitate al Clientului sau a actului de împuternicire;
 - Clientul îndeplinește condițiile pentru a fi clasificat ca Recalcitrant;
 - se utilizează documente care ulterior au fost depistate de Bancă ca fiind neautentice;
 - alte situații prevăzute de actele normative interne ale Băncii și de legislația în vigoare.
- e. Banca va informa verbal (prin telefon și/sau în cadru unității teritoriale) Clientul despre motivul refuzului deschiderii contului, cu indicarea posibilității și termenului de remediere a neajunsurilor menționate. În cazul înlăturării de către Client a acestor neajunsuri, Banca va deschide contul solicitat.

8.3. Administrarea conturilor

- a. Toate operațiunile efectuate prin conturi se efectuează exclusiv în moneda contului respectiv.
- b. Orice operațiune (de ex. plăți, încasări, depuneri și retrageri de numerar, viramente etc.) dispusă de Client/Persoană împuternicită se efectuează prin intermediul oricărui cont specificat de Client și deschis pe numele acestuia, în strictă conformitate cu condițiile de gestiune a conturilor date.
- c. Banca este în drept:
 - să solicite informații și documente suplimentare stabilite de legislație și actele interne ale Băncii necesare monitorizării operațiunilor în conturi;
 - să raporteze, în conformitate cu prevederile legislației naționale și a tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte, organelor competente informația ce ține de conturile deschise, soldul disponibil al mijloacelor financiare și operațiunile derulate în conturile Clientului, fără a fi obligată să anunțe/informeze despre acest fapt Clientul;

8.4. Operațiuni cu numerar

- a. Alimentare - în conturile Clientului pot fi depuse mijloace bănești în numerar la orice Sucursală a Băncii și/sau ADM (lista ADM-urilor este afișată direct pe pagina web a Băncii www.eximbank.md;
- b. Retragere - din conturile curente deschise în evidențele Băncii, pot fi retrase mijloace bănești în numerar doar la ghișeele Băncii, în baza formularelor interne tipizate.
- c. Prin intermediul cardului de plată pot fi retrase mijloace bănești în numerar de la bancomatele Băncii, precum și la bancomatele altor bănci din Republica Moldova și din străinătate.
- d. Pentru operațiunile enumerate la pnc. 8.4. b. și 8.4. c. se aplică comisioane în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare și, după caz, cu tarifele băncii acceptante.

8.5. Operațiuni prin virament:

- a. Alimentarea prin virament a conturilor curente deschise în cadrul Băncii, poate fi efectuată prin următoarele modalități:
 - Printr-un ordin de plată prezentat/emis la ghișeul Băncii – de la un cont propriu sau de la contul unui alt Client al Băncii, în valuta Contului curent;
 - Prin intermediul IPAD „EXIMBANK - Web Banking” - de la un cont propriu sau de la contul unui alt Client al Băncii, în valuta Contului curent;

- Prin intermediul unui transfer național interbancar – de la un cont propriu sau de la contul altui Client, deschis în evidențele altor bănci din Republica Moldova (doar Conturile curente în lei moldovenești); Prin intermediul unui transfer internațional interbancar – de la un cont propriu sau de la contul altui Client, deschis în evidențele altor bănci din Republica Moldova sau din străinătate (doar Conturile curente în Dolari SUA sau Euro);
- b. În cazul alimentării contului curent prin transferarea mijloacelor bănești din alte instituții financiare (bănci), riscurile legate de posibilitatea ajungerii cu întârziere sau incomplete a acestor mijloace în cont, sunt suportate de către Client, decât dacă aceasta a avut loc din culpa Băncii.
- c. Banca va executa transferurile de credit în baza ordinilor de plată inițiate de către Client cu aplicarea comisioanelor în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare;
- d. Banca poate efectua, fără acordul Clientului, acționând ca împuternicit al acestuia, operațiuni de debitare a mijloacele bănești din contul acestuia în următoarele cazuri:
 - încasarea plăților datorate Băncii, inclusiv comisioane, dobânzi și orice alte datorii ale Clientului față de Bancă, indiferent de temeiul apariției acestora;
 - corectarea erorilor aferente înregistrărilor mijloacelor bănești incorecte în conturile Clientului;
 - perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din conturile Clientului în favoarea terțelor persoane în baza documentelor înaintate de organele abilitate prin lege;
 - alte situații stabilite de legislație, de actele interne ale Băncii și de prezentele CGB.

8.6. Extrasul de cont

- a. Banca va informa Clientul cu privire la executarea tranzacțiilor, mișcarea fondurilor/ disponibilităților din/în conturile deschise pe numele său prin intermediul unui extras de cont eliberat la unitatea unde au fost deschise sau la adresa de email a Clientului.
- b. Extrasul de cont este un document emis de Bancă care cuprinde informații în ceea ce privește data de înregistrare în contabilitate, valoarea operațiunilor efectuate, dobânzi și comisioane aferente operațiunilor efectuate, etc.
- c. Exceptând situațiile în care prin acorduri separate se prevede altfel, Banca poate pune la dispoziția Clientului în următoarea zi lucrătoare extrasele de cont pentru operațiunile efectuate în conturile Clientului, însoțite, după caz, de documentele ce justifică fiecare modificare din contul curent.
- d. La cererea Clientului, Banca poate emite duplicatul extrasului de cont sau extrase de cont în ziua lucrătoare următoare celei în care au fost înregistrate operațiuni în/din cont, contra unui comision, conform Tarifelor în vigoare la data solicitării. Aceste extrase sunt puse la dispoziția Clientului la unitatea Băncii unde acesta are deschis contul și/sau la adresa de email a Clientului.
- e. Clientul este obligat să notifice Banca în termen de cel mult 3 zile lucrătoare din data recepționării extrasului de cont despre sumele mijloacelor bănești înscrise sau retrase greșit în conturile curente ale acestuia, inclusiv comisioane și să restituie aceste sume Băncii. Orice eventuală obiecție cu privire la corectitudinea și/sau conținutul unui extras de cont periodic, trebuie făcută de Client în cel mai scurt timp de la momentul constatării problemei.
- f. În situația în care Clientul nu a contestat conținutul extraselor de cont indiferent de modul în care acestea au fost transmise sau puse la dispoziția sa (poștal, prin mijloace electronice, la unul din sediile Băncii etc.), în termen de 60 zile de la data debitării contului său, conținutul acestor documente va fi considerat acceptat ca aprobat de Client.
- g. În cazul nerecepționării extrasului de cont de plăți în termen de 10 (zece) zile de la începutul lunii, pentru tranzacțiile efectuate în cursul lunii anterioare, Clientul are dreptul de a se prezenta la unul din sediile unităților teritoriale ale Băncii sau să telefoneze la Call Center (+373)22 301 102 (număr care poate fi apelat în limita programului de lucru al Băncii), în vederea obținerii extrasului de cont.

8.7. Închiderea conturilor

- a. Clientul poate solicita închiderea conturilor, printr-o cerere semnată și prezentată Băncii. Închiderea conturilor va fi efectuată numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii.
- b. Nu pot fi închise conturile, la care, în corespundere cu legislația în vigoare, sunt suspendate operațiunile sau sechestrare mijloacele bănești.
- c. Până la închiderea contului, Clientul are obligația de a reglementa situația produselor și serviciilor atașate contului respectiv.
- d. Banca va închide contul Clientului în următoarele cazuri:

- la cererea Clientului;
 - în baza hotărârii definitive a instanței de judecată;
 - la neefectuarea de către Client a operațiunilor în cont mai mult de doi ani (închidere convențională);
 - utilizarea la deschiderea contului și/sau în continuare a documentelor care ulterior au fost determinate ca fiind neautentice;
 - efectuarea de către Client a tranzacțiilor ce nu sunt permise de legislație;
 - alte situații prevăzute de legislația în vigoare.
- e. Clientul poate să solicite închiderea contului, în baza unei cereri de închidere, cu condiția achitării comisioanelor aferente, rambursării tuturor sumelor datorate Băncii, stingerii tuturor obligațiilor asumate de Bancă în numele Clientului, lipsei dispozițiilor de suspendare a operațiunilor și/sau sechestrare a mijloacelor bănești, aplicate de organele competente, urmînd ca Banca să aprobe/respingă cererea într-un termen rezonabil.
- f. Pîna la data închiderii efective a Contului/Conturilor, Clientul trebuie să dispună transferarea soldurilor într-un alt cont la o alta bancă, sau să le retragă în numerar.
- g. Clientul are dreptul de a solicita Băncii restituirea sumelor existente în Conturile curente la momentul închiderii acestora din inițiativa Băncii în condițiile menționate de prezentele CGB.
- h. Banca poate să închidă unilateral și incontestabil, fără acordul Clientului, contul acestuia în situația în care la data aplicării procedurii închiderii convenționale soldul contului este nul.

8.8. Particularități la închiderea Conturilor de plată

- a. În cazul în care există un card atașat pe contul de plăți, procedura de închidere a contului în sistemul informațional al Băncii, la solicitarea Clientului, va fi inițiată nu mai devreme de 30 zile calendaristice din data depunerii cererii, în cazul cardurilor de tip Visa/MasterCard Business.
- b. După expirarea termenului indicat în punctul 8.8. a Cap.I din prezentele CGB, soldul Contului de plăți este transferat la contul curent în aceeași valută al Titularului contului de plăți, în decurs de 3-5 zile lucrătoare.
- c. La închiderea Contului de plăți se vor închide și toate cardurile atașate la acesta.
- d. Banca își rezervă dreptul să închidă contul de plată cu card atașat după un an de la expirarea termenului de valabilitate a Cardului de plată, să transfere soldul pozitiv al contului la un alt cont deschis în evidențele Băncii (Cont convențional închis) și să nu calculeze dobânzi la soldul pozitiv al acestui cont. Să nu restituie comisionul de deservire anuală a contului de plăți, la solicitarea Deținătorului de închidere a Contului/Cardului înainte de expirarea termenului de valabilitate a Cardului de plată.
- e. Încasarea comisionului de administrare anuală a Cardului principal/suplimentar încetează numai din momentul depunerii cererii scrise privind închiderea Contului.
- f. Banca își rezervă dreptul să închidă Contul de plată în cazurile de nerespectare a obligațiilor asumate de către Deținătorul de card, la solicitare, Cardul de plată urmează a fi returnat Băncii fără alte formalități suplimentare. În acest sens, Deținătorul de card sau mandatarul/reprezentanții legali ai acestuia vor remite la Banca Cardul de plată, în maximum 5 zile lucrătoare din data primirii notificării emise în acest sens de către Bancă și vor acoperi integral eventualele debite. Orice debit neacoperit în acest interval va fi tratat de Bancă drept credit restant, cu perceperea de dobândă majorată și urmărirea recuperării pe cale amiabilă și/sau judiciară.

9. ACTE DE REPREZENTARE

- 9.1.** Clientul poate numi unul sau mai mulți reprezentanți (împuterniciți), care va avea dreptul din numele și pe contul Clientului să efectueze operațiuni bancare. Clientul are obligația de a le face cunoscute dispozițiile prezentelor CGB împuterniciților săi.
- 9.2.** Împuterniciții Clientului pot efectua orice operațiune bancară permisă de către titularul de cont, în limitele prezentelor CGB și cu condiția ca o astfel de operațiune să fie expres prevăzută în actul de reprezentare. Actul de reprezentare poate îmbrăca forma unei Procuri, a unui Contract de Mandat sau altor acte juridice de reprezentare conform legii.
- 9.3.** În scopul facilitării acceptării de Bancă a unei Procuri pentru reprezentarea intereselor unui Client, Banca recomandă utilizarea în cadrul Procurii a unor împuterniciri clare și exprese, după cum urmează:
- a. dacă se dorește a acorda împuterniciri generale de gestiune a conturilor deschise la Bancă, atunci textul recomandat al împuternicirii ar fi:

„de a reprezenta interesele în fața B.C. "EXIMBANK" S.A. în vederea administrării conturilor deschise pe numele, cu următoarele drepturi: dreptul de efectua transferuri de mijloace bănești din cont, depunere/retragere numerar, (inclusiv dobânzile acumulate), schimb valutar, recepționarea cardurilor bancare și PIN-codului, solicitare a oricăror informații cu privire la conturile deținute, contractarea oricăror servicii bancare la distanță, deschidere/închidere conturi, prezentarea din numele a actelor solicitate de Bancă. În scopul îndeplinirii acestor împuterniciri, Mandatarul va avea dreptul să semneze din numele și pentru mine orice cerere/formular, contract sau act necesar în acest sens. Totodată, Mandatarul este obligat să acționeze în mod onest, transparent și integru și este obligat să ia cunoștință și să respecte CGB în vigoare ale Băncii”;

- b. dacă se dorește a acorda împuterniciri cu privire doar la anumite tipuri de operațiuni bancare, se recomandă utilizarea unor texte specifice din modelul acordat mai sus, inclusiv cu referire la produsul/ serviciul oferit de Bancă și/sau codul IBAN.
- 9.4.** Pentru a fi acceptate de Banca împuternicirile acordate de Client împuterniciților săi, trebuie respectate următoarele condiții:
 - a. să fie acordate de către Client la locul de operare (sucursala Băncii), însoțit de persoana împuternicită, conform unui formular tipizat oferit de Bancă (Contract de Mandat) și care urmează a fi păstrate în original la Bancă;
 - b. să fie acordate în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova în vigoare;
 - c. să fie acordate conform procurii autentificate notarial de notarii din alte jurisdicții cu excepția statelor nerecunoscute, cu aplicarea apostilei sau eliberate de oficiile consulare și misiunile diplomatice ale Republicii Moldova; Totodată, Procurile eliberate de către autoritățile statelor cu care Republica Moldova are încheiate tratate de asistență juridică și relații juridice în materie civilă, vor fi recunoscute și acceptate fără careva legalizare adițională. Procurile eliberate de alte state, în alte limbi decât româna, și rusa urmează a fi traduse în limba română și legalizate în modul prevăzut de legislația în vigoare.
- 9.5.** Banca va accepta procura pînă la data: expirării termenului sau îndeplinirii operațiunilor pentru care a fost eliberată; revocării de către persoana care a eliberat-o; renunțării persoanei căreia îi este eliberată; dizolvării persoanei juridice care a eliberat procura; dizolvării persoanei juridice căreia îi este eliberată procura; decesului persoanei fizice căreia îi este eliberată procura.
- 9.6.** În cazul în care Banca ia cunoștință în orice mod despre apariția unor divergențe/conflicte de orice natură între Client și împuternicit/împuterniciți având ca obiect dreptul de a efectua operațiuni bancare, aceasta are dreptul să suspende pe termen nelimitat executarea oricărei operațiuni pe conturile Clientului, pînă la lămurirea situației în baza unor acte în formă și substanța satisfăcătoare pentru Bancă. Dacă situația nu se clarifică într-un termen rezonabil, Banca poate decide încetarea raporturilor contractuale cu Clientul. Clientul/împuternicitul exonerează Banca de orice răspundere pentru pierderile pe care le-ar putea suferi ca urmare a neexecutării operațiunilor sau încetării relațiilor.
- 9.7.** Orice limitare a atribuțiilor de reprezentare trebuie adusă de îndată la cunoștința Băncii de către titular, pentru a-i fi opozabilă. În lipsa unei astfel de comunicări, Banca nu va fi obligată să țină cont de aceste limitări și nu va fi responsabilă pentru prejudiciile cauzate pentru Client.

CAPITOLUL II – SERVICIILE OFERITE DE BANCA

1. CONTUL CURENT

1.1. Generalități

- a. Toate operațiunile efectuate prin conturile curente se efectuează exclusiv în moneda contului respectiv, Clientul deținând un cont curent în valuta tranzacției. Orice schimb valutar se efectuează în afara operațiunilor de depunere/ridicare numerar ori transfer de credit. În situația în care Clientul primește o încasare în altă valută decât valuta conturilor curente deținute la Bancă, Banca este autorizată în mod expres de Client să păstreze banii pe un cont special al Băncii pînă la solicitarea expresă din partea Clientului de a reține mijloacele bănești.
- b. Banca este scutită de orice responsabilitate în caz dacă o operațiune de transfer efectuată din contul/ în contul curent al Clientului deschis la Bancă este suspendată/ nu poate fi finalizată din cauza măsurilor luate de autoritățile competente.

- c. În cazul în care Clientul/Persoana împuternicită solicită retragerea din cont a sumelor în valută străină cu o valoare de până la 5 EUR sau 1 USD vor fi eliberate Clientului în lei moldovenești prin conversie la cursul comercial al Băncii din ziua respectivă.

1.2. Operațiuni cu numerar

1.2.1 Alimentarea contului curent în numerar la ghișeele Băncii:

- a. La ghișeele Băncii - pot fi alimentate doar Conturile curente deschise în evidențele Băncii. Conturile curente pot fi alimentate doar cu valuta în care au fost deschise.
- b. Alimentarea conturilor curente în numerar se efectuează prin vărsământ la ghișeele Băncii de la locul de operare (oricare unitate teritorială a Băncii), în conformitate cu programul de lucru al subdiviziunilor de rețea ale Băncii.

1.2.2 Alimentarea contului curent în numerar prin intermediul aparatelor automatizate ADM cu funcționalitatea de suplینire a conturilor, ținând cont de următoarele clauze:

- a. Prin ADM pot fi alimentate doar Conturile curente deschise în evidențele Băncii;
- b. Alimentarea contului curent prin intermediul ADM se efectuează numai de către persoanele împuternicite în conformitate cu punctul 9 Cap. I din prezentele CGB;
- c. Identificarea persoanelor împuternicite efectuată în conformitate cu punctul 4.3. Cap. I din prezentele CGB prin prezentarea actului de identitate în original, valid și înregistrat în sistemul Băncii sau prin introducerea manuală a codului numeric personal al acestuia.
- d. Alimentarea contului curent prin intermediul ADM poate fi efectuată în MDL și doar pe conturile în MDL afișate pe ecran;
- e. Contul curent se alimentează numai cu mijloacele bănești din comercializarea mărfurilor, prestarea serviciilor, executarea lucrărilor;
- f. Mijloacele bănești sunt disponibile pe cont în regim online și pot fi utilizate conform necesităților clientului;
- g. ADM-ul acceptă toate bancnotele indiferent de nominal cu excepția bancnotelor uzate care din motive tehnice nu pot fi recepționate de ADM;
- h. Suplinirea contului curent poate fi efectuată în limita capacității fizice a dispozitivului de încasare ADM;
- i. Banca va seta limitele zilnice, dar și per operațiune conform Procedurii privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului a B.C. EXIMBANK S.A;
- j. ADM-ul va elibera un **cec** - documentul confirmativ pentru tranzacția de alimentare a contului curent prin intermediul ADM.

1.2.3. Retragere de numerar - din conturile curente deschise în evidențele Băncii, pot fi retrase mijloace bănești în numerar doar la ghișeele Băncii, pentru care se aplică comisioane în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare.

1.3. Transferul de credit

- a. Transferul de credit se efectuează în moneda națională și în valută străină, conform prevederilor legislației și actelor interne ale Băncii și se utilizează pentru efectuarea plăților/transferurilor între conturile proprii ale Clientului sau în adresa persoanelor terțe.
- b. Transferul de credit în moneda națională și în valută străină poate fi efectuat în regim de urgență (transfer urgent) sau în regim normal (transfer normal).
- c. Transferul de credit poate fi executat de către bancă la date programate și sume fixe (transfer programat), sau la o dată viitoare a plății (transfer de credit viitor), în numele titularului de cont, conform prevederilor CGB. Termenul maxim posibil de executare a transferurilor viitoare este de 10 zile calendaristice.
- d. Pentru efectuarea transferului de credit se va utiliza ordinul de plată (OP) conform formularului tipizat al Băncii, care se va completa în limba de stat în cazul efectuării transferului de credit în lei moldovenești și într-o limbă străină, conform practicii internaționale, în cazul efectuării transferului de credit național și internațional în valuta străină.
- e. Pentru transferul de credit în valută străină ordinul de plată se întocmeste astfel:
 - Pentru plățile destinate țărilor vorbitoare de limbă rusă, excepție plățile în ruble rusești – desinația se completează în limba engleză sau în rusă dar cu caractere latine;
 - Pentru plățile destinate altor țări decât celor vorbitoare de limbă rusă și română – destinația se completează în limba engleză;

- Pentru plățile destinate Italiei – destinația se completează în limba italiană sau în limba engleză;
 - Pentru plățile destinate României – destinația se completează în limba română sau engleză;
 - Pentru plățile în ruble rusești – destinația se completează în limba rusă cu grafia chirilică.
- f. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în OP îi revine Clientului. În ordinul de plată nu se admit corectări și/sau ștersături.
- g. OP se prezintă spre executare Băncii de către Client în ziua în care a fost emis. Moment al recepționării OP se considera momentul în care OP, prezentat de către Plătitor, este recepționat de Bancă. OP recepționat în ziua lucrătoare pentru Bancă, până la ora-limita (cut-off time) indicată în Graficul de recepționare a OP (pe pagina web a Băncii) pe parcursul zilei lucrătoare (aprobat de Direcția Generală a Băncii), se verifică, accepta/refuza și se execută în aceeași zi lucrătoare în care a fost emis și prezentat Băncii. OP transmis după ora-limita (cut-off time) a zilei lucrătoare, indicată în Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei lucrătoare sau într-o zi de odihnă, se verifică, acceptă/refuză și se execută în următoarea zi lucrătoare, zilei în care a fost emis și prezentat Băncii. În cazul în care Clientul instruează Banca să execute OP cu o dată în viitor, data primirii OP este considerată data respectivă (programată). În cazul în care data stabilită nu este o zi lucrătoare pentru Bancă și/sau pentru Centrul de procesare, OP este considerat primit de către Bancă în ziua lucrătoare următoare.
- h. Banca acceptă de la Client spre executare OP dacă sunt respectate următoarele condiții:
- plătitorul are deschis cont curent la Bancă în conformitate cu prevederile actelor interne ale Băncii, precum și cu actele normative naționale în vigoare;
 - mijloacele bănești din contul curent sunt suficiente pentru efectuarea transferului (cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel, în conformitate cu angajamentele contractuale și prevederile legislației în vigoare);
 - asupra mijloacelor bănești din contul plătitorului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor/autorităților abilitate prin lege;
 - ordinul de plată este întocmit în conformitate cu prevederile prezentelor CGB și alte acte normative și legislative aplicabile;
 - sunt prezentate și verificate de către bancă documentele justificative, autorizații, notificații și alte documente, în cazul în care prezentarea acestora este prevăzută de actele normative în vigoare.
- i. OP remise de Clienți și transmise către Bancă vor fi primite spre procesare doar dacă vor fi confirmate prin semnăturile persoanelor autorizate și după caz, vor fi prezentate documentele confirmative aferente plății.
- j. Plătitorul nu poate revoca OP după momentul în care acesta a fost primit de către Bancă cu respectarea cerințelor descrise în **articolul 62 din Legea nr.114 din 18 mai 2012** cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, sau expediat prin Sistemul automatizat de plăți interbancare, cu excepția cazurilor în care:
- plata nu a fost transmisă prin intermediul Sistemului automatizat de plăți interbancare sau prin alt sistem utilizat de Bancă în cazul transferului în valută străină în adresa băncii beneficiare;
 - plătitorul și beneficiarul se deservesc în aceeași bancă cu condiția obținerii obligatorie al acordului scris al beneficiarului, certificat prin semnătura acestuia.
- k. Revocarea OP se efectuează în baza cererii certificate prin semnătura Clientului, depuse la Sucursala în care se deserveste.
- l. Amânarea executării OP, cel târziu, până la finele zilei lucrătoare poate fi efectuată de către Plătitor, cu excepția plăților urgente. Solicitarea (mesajul/cererea) de amânare a executării ordinului de plată trebuie transmisă imediat în adresa Băncii.
- Banka nu garantează în niciun fel restituirea sumei către plătitor, aceasta fiind doar o modalitatea prin care Banca încearcă să ajute Clientul în remedierea problemei.
- În cazul transferului de credit la o dată programată, utilizatorul serviciilor de plată poate revoca un OP cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită. După expirarea limitei de timp, OP poate fi revocat numai dacă utilizatorul serviciilor de plată și Banca (prestatorul său de servicii de plată) convin astfel.
- m. Banca nu-și asumă responsabilitatea pentru operațiunile care nu pot fi onorate din cauza lipsei mijloacelor bănești în contul bancar al Beneficiarului, erorilor de completare, informațiilor eronate sau contradictorii transmise de Beneficiar Băncii, ilegalității operațiunilor, întârzierii în transmiterea instrucțiunilor de către Beneficiar către Bancă, suspendării operațiunilor la cont sau sechestrării mijloacelor bănești înregistrate de către organele de stat abilitate cu acest drept, în funcție de caz, a lipsei documentelor justificative.

- n. Banca este în drept să refuze executarea unui OP. În acest caz, Banca va notifica Clientul despre respingerea lui și, dacă legislația nu interzice, va comunica motivele respingerii executării OP, precum și procedura de remediere a erorilor, care, de fapt, au determinat respingerea. Banca va transmite sau va pune la dispoziția Clientului notificarea privind respingerea ordinului de plată, în cel mai scurt timp, dar cel târziu, până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare celei în care a fost primit ordinul de plată respectiv.
- o. Un OP se consideră ca fiind întocmit corect dacă conține:

În cazul plăților în lei moldovenești:

- Numărul ordinului de plată, maximum 10 simboluri;
- Data emiterii ordinului de plată (ziua și anul în cifre, luna în litere);
- Suma în cifre, maximum 15 simboluri, urmată de suma exprimată în litere, maximum 150 simboluri;
- Denumirea plătitorului conform documentului care certifică înregistrarea acestuia, cu indicarea apartenenței plătitorului/beneficiarului la categoria de rezident/nerezident conform legislației valutare, maximum 105 simboluri;
- Codul IBAN al plătitorului/beneficiarului, maximum 24 simboluri. În cazul în care utilizatorul serviciilor de plată se deserveste la un prestator de servicii de plată nebancar, se indică de către acesta numărul codului IBAN al prestatorului de servicii de plată nebancar atribuit de bancă în vederea prestării serviciilor de plată;
- Codul fiscal al plătitorului, respectiv codul fiscal al beneficiarului, maximum 13 simboluri, după caz, urmat prin bară de codul subdiviziunii plătitorului/beneficiarului, pentru care se achită obligația față de bugetul unității administrativ-teritoriale, atribuit de către Inspectoratul Fiscal Principal de Stat, maximum 4 simboluri, în total maximum 18 simboluri. În cazul în care plătitorul/beneficiarul este o persoană nerezidentă care nu deține cod fiscal, rubrica dată nu se completează;
- Destinația plății – se indică scopul plății/transferului și se face referință la documentele relevante în baza cărora se efectuează plata/transferul, iar în cazul în care utilizatorul serviciilor de plată se deserveste la un prestator de servicii de plată nebancar, se indică și beneficiarul transferului, precum și numărul contului de plăți sau codul IBAN al acestuia, maximum 210 simboluri.
- Tipul transferului, cu indicarea transferului de tip normal/urgent;
- Mențiunile emitentului - se aplică semnătura/ile persoanelor cu drept de semnătură și, după caz (în cazul în care emitentul dispune de ștampilă), ștampila emitentului; în cazul ordinului de plată întocmit și transmis în mod electronic, se efectuează autentificarea electronică a documentului de plată în conformitate cu condițiile contractuale și legislația în vigoare.

În cazul plăților valutare:

- Numărul ordinului de plată, data, luna, anul emiterii. Numărul, data și anul se indică în cifre, luna - în litere;
- Denumirea și codul prestatorului plătitor;
- Denumirea plătitorului conform documentului care certifică înregistrarea acestuia;
- Codul fiscal al plătitorului;
- Apartenența plătitorului la categoria de rezident/nerezident, conform legislației valutare;
- Adresa, orașul, țara (conform documentului care certifică înregistrarea acestuia);
- Codul IBAN și adresa plătitorului. În cazul în care utilizatorul serviciilor de plată se deserveste la un prestator de servicii de plată nebancar, se indică de către acesta numărul codului IBAN al prestatorului de servicii de plată nebancar atribuit de bancă în vederea prestării serviciilor de plată;
- Suma indicată în cifre;
- Suma indicată în litere;
- Denumirea și codul alfabetice al valutei străine;
- Denumirea prestatorului beneficiar;
- Denumirea/numele și prenumele beneficiarului;
- Apartenența beneficiarului la categoria de rezident/nerezident, conform legislației valutare;

- În cazul transferului de credit național în valută străină se indică – codul IBAN, orașul și țara beneficiarului. În cazul transferului de credit internațional în valută străină pe adresa beneficiarului ce dispune de cod IBAN se indică – codul IBAN, orașul și țara acestuia;
 - Destinația plății – se indică scopul plății/transferului și se face referință la documentele relevante în baza cărora se efectuează plata/transferul, maximum 140 simboluri;
 - Codul operațiunii care se completează conform Anexei nr. 4 „Clasificatorul operațiunilor de plată” la **Regulamentul cu privire la raportarea informației aferente Balanței de plăți**, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr. 61 din 11 septembrie 1997 (Republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 5-8);
 - Responsabilul de plata comisionului;
 - Mențiunile emitentului – se aplică semnătura/ile persoanelor cu drept de semnătură și, după caz (în cazul în care emitentul dispune de ștampilă), ștampila emitentului; în cazul ordinului de plată întocmit și transmis în mod electronic, se efectuează autentificarea electronică a documentului de plată, în conformitate cu condițiile contractuale și legislația în vigoare;
 - Data decontării transferului de credit – se completează de către prestatorul plătitor.
- p. Termenul maxim de executare al ordinului de plată este:
- în cazul în care Prestatorul are calitatea de Banca plătitoare, atunci după momentul recepționării OP suma operațiunii de plata este înregistrată în contul băncii beneficiare (sau procesată de către Banca corespondentă, în cazul plăților în valută străină) cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare , cu condiția prezentării tuturor documentelor solicitate de Bancă.
 - în cazul în care Prestatorul are calitatea de Banca beneficiară, atunci Prestatorul înregistrează fondurile recepționate în contul Clientului cel târziu până la finele zilei următoare dacă sunt respectate condițiile punctului 1.3.15. a Cap. II din prezentele CGB, iar când este necesară obținerea informațiilor suplimentare aferente transferului, Prestatorul înregistrează fondurile recepționate în contul Clientului cel târziu în ziua lucrătoare următoare perioadei de efectuare a investigației.
- q. În situația în care datele bancare ale beneficiarului plății, furnizate de Client, sunt incorecte, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunii de plată. În această situație, Banca va depune, la cerere, toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată și va percepe un comision conform Tarifelor în vigoare.
- r. În situația în care Banca este responsabilă în calitate de bancă a plătitorului, aceasta va rambursa plătitorului, fără întârziere, suma ce face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau incorect executate și, dacă va fi cazul, va restabili contul curent debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată incorect executată nu ar fi avut loc. Rambursarea se efectuează în moneda contului curent din care a fost debitată suma operațiunii, iar în cazul în care nu a fost utilizat contul curent pentru executarea operațiunii de plată – în moneda în care Banca a primit fondurile de la Client.
- s. În cazul unei erori din partea Băncii, înregistrate pe contul Clientului, Clientul autorizează în mod expres Banca să corecteze, din proprie inițiativă, fără acordul prealabil al Clientului, operațiunile efectuate în mod eronat.

2. DEPOZITUL LA TERMEN

2.1. Generalități

- a. Depozitul la termen este un produs de economisire pe care Banca îl acceptă sub formă de depunere bănească într-un cont deschis pe numele Clientului, în condițiile ofertei comerciale în vigoare ale Băncii, în baza Cererii Contract de constituire depozit la termen.
- b. Cererea Contract de constituire depozit la termen se semnează de către Client, prin administratorul acestuia sau prin reprezentantul acestuia împuternicit în baza unei procuri.
- c. Prevederile CGB sunt aplicabile tuturor tipurilor de depozit destinate persoanelor juridice, acceptate de către Bancă și împreună cu Cererea Contract de deschidere a contului, și Tarifele Băncii, reprezintă clauzele contractuale pe care Clientul le acceptă la deschiderea depozitului la termen.
- d. Conform condițiilor ofertei curente, Clientul poate solicita deschiderea depozitului la termen în lei moldovenești, cât și în valută USD sau EUR.

- e. Conform condițiilor ofertei curente, Clientul poate solicita deschiderea depozitului cu tipul ratei flotantă sau fixă. Rata dobânzii flotantă poate fi modificată de către Bancă în mod unilateral, ca urmare a fluctuației piețelor financiar-bancare interne și internaționale. Informația privind diminuarea dobânzii va fi adusă la cunoștința deponentului printr-un preaviz de 15 zile calendaristice, prin afișare la sediul Băncii și a sucursalelor sale, și prin plasarea informației respective pe pagina web oficială a Băncii www.eximbank.md. Un preaviz nu va fi necesar în cazul majorării ratei dobânzii.

În cazul depozitelor cu dobânda fixă, dobânda rămâne nemodificată pe toată perioada depozitului.

- f. Constituirea/lichidarea depozitului se face în numerar sau prin virament prin debitarea/creditarea contului curent în aceeași valută al Clientului, deschis în cadrul Băncii.
- g. Banca îi plătește Clientului o dobândă corespunzătoare produsului de depozit constituit de tipul, nivelul ratei dobânzii și modul de modificare a acestora prevăzute în Cererea - Contract la data constituirii depozitului.
- h. Dobânda aferentă depozitului este calculată zilnic și se achită Clientului lunar, în prima zi lucrătoare a lunii următoare. Dobânda pentru depozitul bancar se calculează începând cu ziua depunerii mijloacelor bănești în contul de depozit, până în ziua precedentă datei de maturitate a depozitului.
- i. Sumele din dobânzi acumulate pentru depozit se colectează în contul curent al Clientului. În cazul constituirii depozitului cu condiția de capitalizare a dobânzii, acestea se cumulează la soldul depozitului.
- j. În cazul permisiunii de completare/retragere parțială a depozitului, Clientul are dreptul să completeze/retragă mijloace bănești din contul de depozit conform condițiilor și perioadei prevăzute în Cererea - Contract de constituire depozit la termen prin virament.
- k. Lichidarea depozitului la expirarea termenului convenit în contract presupune închiderea depozitului, stoparea calculului dobânzii și virarea soldului, și a dobânzii calculate (nevirate) la contul indicat în Cererea - Contract de constituire a depozitului la termen.
- l. Rezoluțiunea contractului de depozit sau retragerea sumei depozitului, peste limita convenită, la inițiativa Clientului, presupune drept consecință recalculul dobânzii conform condițiilor agreeate de părți și stipulate în contract.
- m. Pentru depozitele care au data de scadență o zi nelucrătoare, scadența va fi considerată prima zi lucrătoare următoare, cu acordarea nivelului de dobândă, inclusiv pentru zilele nelucrătoare.

2.2. Responsabilități specifice ale Băncii

Banca se obligă:

- a. de a restitui deponentului suma depozitului la scadență sau anticipat, cu excepția cazurilor în care:
- operațiunile din contul de depozit au fost suspendate sau a fost aplicat sechestrul ori altă interdicție asupra depozitului;
 - suma depozitului a fost percepută (debitată) în mod incontestabil, în baza actelor înaintate de organele împuternicite conform legislației;
 - asupra depozitului a fost constituit un gaj sau o altă grevare.

Banca are dreptul:

- a. de a nu achita dobândă pentru depozitul la termen pentru perioada în care mijloacele bănești sunt sechestrate/sistate de executorii judecătorești, organele de urmărire penală, CNA, SIS, SPCSB, alte organe abilitate prin lege;
- b. de a închide contul de depozit și de a refuza executarea operațiunilor în legătură cu depozitul constituit, în mod unilateral, fără preavizarea prealabilă, în cazul refuzului deponentului de a furniza informațiile și documentele necesare conformării legislației și tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte și în condițiile prevăzute în pct. 8.7 al Capitolului 1 al prezentelor CGB;
- c. de a raporta, în conformitate cu prevederile legislației și a tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte, organelor competente informația ce ține de conturile de depozit deschise în cadrul Băncii, soldul disponibil al mijloacelor bănești și operațiunile derulate în legătură cu depozitul, fără a fi obligată să anunțe despre acest fapt deponentul;

2.3. Responsabilități specifice ale Clientului

Clientul este în drept:

- a. de a retrage anticipat suma depozitului cu respectarea unui termen de preaviz de 5 zile lucrătoare;

Clientul se obligă:

- a. de a depune suma depozitului în contul de depozit, în ziua semnării Cererii - Contract de constituire depozit la termen;
- b. de a furniza informațiile, documentele necesare constituirii depozitului în vederea conformării legislației și tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte.

3. CARDURI DE PLATĂ

3.1. Dispoziții generale

- a. Prezentul capitol reglementează drepturile, obligațiile și responsabilitățile Deținătorilor de card referitoare la utilizarea cardului, precum și drepturile, obligațiile și responsabilitățile Băncii referitoare la deservirea cardului.
- b. Prevederile CGB sunt aplicabile tuturor tipurilor de card destinate persoanelor juridice, emise de către Bancă și, împreună cu Cererea de deschidere a unui Cont de plăți și emitere a unui Card de plată și Tarifele Băncii, formează contractul privind deschiderea și deservirea cardului, corespunzător tipului de card ales.
- c. Cardurile pot fi utilizate pentru tranzacții comerciale, inclusiv plata diferitelor servicii și utilități și/sau alimentare/eliberare de numerar, atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât și în străinătate, îmbinând siguranța operațiunilor și confortul renunțării la manipularea de numerar.
- d. La eliberarea unui card și a plicului cu PIN-codul aferent este necesară completarea/semnarea unor formulare standard ale Băncii.
- e. Banca poate oferi facilități suplimentare Deținătorilor de card, în funcție de tipul de card deținut.
- f. În cazul obținerii liniei de credit/overdraft, documentele menționate mai sus se completează cu Contractul specific tipului de credit obținut.

3.2. Emiterea cardului de plată

- a. Pentru a fi emis cardul sunt necesare de îndeplinit următoarele criterii:
 - Clientul trebuie să prezinte actele necesare emiterii tipului de card solicitat;
 - Clientul trebuie să completeze și semneze cererea aferentă cardului respectiv și să le prezinte lucrătorului bancar împreună cu actul de identitate valabil al persoanei pe numele căreia va fi deschis cardul de plată;
 - Persoana pe numele căreia va fi deschis cardul de plată trebuie să fie prezentă în momentul depunerii cererii;
 - Persoana care semnează cererea și persoana pe numele căreia va fi emis cardul trebuie să facă cunoștință cu condițiile de emitere a cardului de plată, CGB și Tarifele în vigoare
 - Clientul trebuie să achite comisioane legate de deschiderea și deservirea contului/cardului de plată.
- b. Cardul de plată este proprietatea Băncii pe tot parcursul valabilității lui.
- c. Banca este membru principal al SIP și emite în cadrul SIP carduri destinate persoanelor juridice de tip MasterCard Business și Visa Business.
- d. Conturile de plăți pot fi deschise doar în lei moldovenești, dolari SUA și Euro.
- e. După acceptarea cererii de emitere card, Banca va deschide un cont de plăți și va emite Cardul de plată pe numele persoanei indicate în cererea de emitere a cardului.
- f. În baza unei cereri, Titularul contului de plăți poate solicita emiterea pe numele unei persoane fizice a unui Card de plată adițional, atașat la Contul de plăți.
- g. Numărul Cardurilor de plată adiționale este nelimitat.
- h. Emiterea Cardului de plată adițional este efectuată la solicitarea Titularului contului, însoțit de către persoana pe numele căreia se solicită emiterea Cardului de plată adițional. Plata pentru emiterea unui card de plată adițional se va face conform Tarifelor Băncii în vigoare.
- i. Banca poate refuza emiterea Cardului de plată adițional fără a oferi careva explicații Titularului contului.
- j. Deținătorul Cardului de plată adițional utilizează doar disponibilul din Contul de plăți.
- k. Deținătorul de card urmează să ridice Cardul de plată și PIN-plicul de la subdiviziunea de rețea a Băncii în decurs de, cel mult, 6 luni din data depunerii Cererii de deschidere a unui Cont de plăți și emitere a unui Card de plată. Cardurile de plată și PIN-plicurile aferente, care nu au fost ridicate de către Deținătorii de card pe parcursul a 6 luni din data emiterii, sunt transmise spre casare. La solicitarea Deținătorilor de card, Cardurile de plată casate pot fi reemise/închise în conformitate cu prezentele CGB și a Tarifelor Băncii în vigoare.

- l. Cardul de plată și PIN-plicul, sunt eliberate personal Deținătorului de card, la subdiviziunea Băncii, indicată în cererea de emitere/reemitere a cardului.
- m. La eliberarea Cardului de plată, Deținătorul de card va semna confirmarea primirii Cardului de plată și a PIN-codului.
- n. Deținătorul de card va primi, odată cu Cardul de plată, și un cod PIN constituit din 4 cifre. PIN-cod va fi transmis într-un plic separat și sigilat. PIN-codul aparține în exclusivitate Cardului de plată respectiv, având caracter confidențial, utilizarea PIN-codului reprezentând acordul irevocabil al Deținătorului de card privind efectuarea operațiunilor.
- o. La primirea Cardului de plată, Deținătorul de card va aplica pe versoul Cardului de plată semnătura sa olografă. Necoresponderea sau lipsa semnăturii pe Cardul de plată, poate duce la refuzul acceptării sau reținerii lui.
- p. La primirea Cardului de plată, Deținătorul de card va verifica imprimarea corectă pe el a numelui și prenumelui său, precum și integritatea PIN-plicului. Dacă PIN-plicul este ulterior deteriorat și PIN-codul nu mai este lizibil, Deținătorul de card va trebui să-și reemită Cardul de plată cu generarea unui PIN-cod nou, conform Tarifelor Băncii în vigoare.
- q. Cardul de plată este nominal, nu este transmisibil și poate fi utilizat doar de către persoana pe numele căreia a fost emis.
- r. Orice card eliberat de Bancă este în stare inactivă. Pentru activarea lui, este necesară efectuarea primei operații la un bancomat sau POS-terminal, cu introducerea corectă a PIN-codului.
- s. Titularul contului de plăți, va informa toți utilizatorii de carduri atașate contului său, la momentul emiterii Cardurilor de plată, cu privire la respectarea regulilor de utilizare a cardului de plată, reflectate în prezentele CGB.
- t. Din motive întemeiate, cum ar fi asigurarea securității Cardului de plată/Contului de plăți sau asigurarea respectării față de Bancă a obligațiilor asumate de către Titularul contului prin semnarea cererii de deschidere a unui cont și emitere a unui card de plată, Banca va întreprinde următoarele măsuri, fără notificarea prealabilă a Titularului contului:
 - să refuze autorizarea unei tranzacții cu Cardul de plată;
 - să anuleze sau să suspende utilizarea Cardului de plată;
 - să refuze emiterea unui nou Card de plată sau reemiterea acestuia, fără ca Titularul contului să fie exonerat de răspunderea financiară pentru tranzacțiile efectuate cu Cardul de plată.

3.3. Reemiterea, blocarea și suspendarea cardului.

- a. Reemiterea Cardurilor de plată de toate tipurile se efectuează, de regulă, în următoarele cazuri:
 - furt sau pierdere;
 - expirarea termenului de valabilitate;
 - generare a unui PIN-cod nou;
 - deteriorare;
 - modificare a datelor personale;
 - modificare a clasificării/tipului Cardului de plată;
 - compromiterea cardului sau suspiciuni de compromitere;
 - defect de fabricație/rebut tehnic.
- b. Cererile de reemitere a Cardurilor de plată pot fi depuse la orice subdiviziune de rețea a Băncii.
- c. La solicitarea Clientului, Cardul de plată reemis poate fi ridicat la orice subdiviziune de rețea a Băncii.
- d. PIN-codul atribuit va fi folosit la utilizarea bancomatelor sau la cererea casierilor din cadrul unităților bancare sau comerciale.
- e. Introducerea eronată de trei ori a codului PIN, determină blocarea Cardului de plată, care poate fi reținut de terminalele care au această capacitate. Pentru deblocarea lui, Deținătorul de card va apela la numărul de telefon +373 3030 1111.
- f. Cardul de plată este valabil până în ultima zi a lunii indicate pe Cardul de plată. Prolungirea valabilității Cardului de plată este responsabilitatea Titularului contului de plăți.
- g. În cazul depistării furtului sau pierderii cardului, Titularul contului de plăți sau Deținătorul de card va bloca imediat Cardul de plată, apelând la numărul de telefon a serviciului suport carduri +373 3030 1111.
- h. Banca va bloca Cardul de plată în momentul în care este notificată de către Titularul contului de plăți sau de către Deținătorul de card dacă acesta a fost pierdut/furat.

- i. Cardul de plată va fi blocat de către Bancă, fără înștiințarea prealabilă a Titularul contului de plăți sau a Deținătorului de card, în cazul furnizării de către Titularul contului de plăți de date false în Cererea de deschidere a unui Cont de plăți și emitere a unui Card de plată.
- j. Banca își rezervă dreptul de a bloca Cardul de plată din motive obiective, legate de: securitatea Cardului de plată; suspiciuni de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia și risc sporit de incapacitate a Titularului contului de plăți de a executa obligațiunile de plată.
- k. În cazul nerespectării condițiilor de deschidere a unui cont și emitere a unui card de plată sau a prezentelor CGB, Banca își rezervă dreptul de a bloca Cardul de plată sau a închide în mod unilateral Contul de plăți, precum și dreptul de a solicita rambursarea silită a datoriei prin intermediul instanțelor de judecată competente, conform prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova.
- l. Banca va suspenda tranzacțiile efectuate cu Cardul de plată și/sau va refuza executarea unor tranzacții, cu notificarea Titularul contului de plăți, în cazul în care:
 - acesta nu execută sau execută necorespunzător cerințele Băncii privind prezentarea/actualizarea informației privind Titularul contului de plăți și/sau Deținătorul de card;
 - acesta nu prezintă informații/documente confirmative aferente tranzacțiilor înregistrate în contul de plăți.
- m. Banca va suspenda sau va anula operațiunile cu Cardul de plată, cu declararea ulterioară a nevalabilității acestuia, în cazurile în care Titularul contului de plăți și/sau Deținătorul de card încalcă prevederile prentelor CGB, sau în baza altor motive pe care Banca este în drept să nu le divulge în conformitate cu legislația în vigoare.

3.4. Utilizarea cardului de plată

- a. Cardurile de plată vor fi utilizate în strictă corespundere cu prevederile legislației în vigoare, precum și cu prevederile prezentelor CGB.
- b. Deținătorul de card va efectua tranzacții cu Cardul de plată doar în limitele disponibilului Contului de plăți.
- c. Deținătorul de card nu va depăși limitele de utilizare a Cardului de plată, stabilite de către BNM (în actele normative privind reglementarea valutară pe teritoriul Republicii Moldova) și de către Bancă.
- d. Operațiunile cu utilizarea mijloacelor bănești din Conturile de plăți pot fi efectuate atât cu prezența Cardului de plată (Card Present), cât și fără prezența lui (Card Not Present).
- e. Mijloacele bănești din Conturile de plăți pot fi utilizate pentru efectuarea următoarelor tipuri de operațiuni pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate:
 - retrageri de numerar la ghișeele și bancomatele băncilor care afișează sigla VISA/ MasterCard;
 - achitări de bunuri și servicii de la comercianți, care afișează sigla VISAMasterCard;
 - plăți online, pe paginile web ale comercianților din Republica Moldova și din străinătate, care afișează sigla VISA/MasterCard.
- f. Operațiunile efectuate cu prezența Cardului de plată vor fi confirmate de către Deținătorul de card prin introducerea PIN-codului (PBT – PIN Based Transaction) sau prin aplicarea pe cecul imprimat de POS-terminal a semnăturii olografe (SBT – Signature Based Transaction).
- g. Operațiunile efectuate fără prezența Cardului de plată (pe paginile web ale comercianților sau la un POS-terminal, în regim POS Key Entry), vor fi confirmate de către Deținătorul de card prin introducerea datelor de pe Cardul de plată (numărul și data expirării Cardului de plată, numele și prenumele Deținătorului de card și, după caz, codul CVV2/CVC2 și parola 3D Secure).
- h. În vederea evitării cazurilor de fraudă la efectuarea tranzacțiilor fără prezența Cardului de plată, Deținătorul de card va actualiza permanent programele autorizate anti-virus, instalate la calculatorul personal și/sau telefonul mobil, utilizate pentru efectuarea tranzacțiilor în mediul online.
- i. Operațiunile efectuate cu prezența Cardului de plată, confirmate cu codul PIN, sau cele efectuate fără prezența Cardului de plată, autorizate prin introducerea parolei dinamice 3D Secure, nu pot fi contestate drept fraude de către Deținătorul de card sau Titularul de cont.
- j. La efectuarea operațiunilor cu prezența Cardului de plată, din motive de securitate, comerciantul este în drept să solicite prezentarea unui act de identitate, care să confirme identitatea Deținătorului de card.
- k. La finalizarea tranzacției, comerciantul este obligat să elibereze Deținătorului de card bonul fiscal și cecul imprimat de către POS-terminal. Solicitarea cecului aferent tranzacției de ridicare a numerarului la bancomate este opțională.

Deținătorul de card va avea grijă ca la finalizarea tranzacției să urmeze instrucțiunile afișate pe ecranul bancomatului, și anume: să preia cardul, și după caz, mijloacele bănești și/sau cecul, eliberate de către bancomat.

- l. Deținătorul de card va verifica corectitudinea datelor din cecul imprimat de către POS-terminal (denumirea și locația unității comerciale, numărul Cardului de plată, suma, valuta și data operațiunii, etc.).
- m. Dacă operațiunea cu sau fără prezența Cardului de plată implică convertirea valutei tranzacției în valuta Contului de plăți, Deținătorul de card, până la efectuarea tranzacției, va atrage o atenție deosebită la rata de schimb aplicată de către comerciant.
- n. Banca își rezervă dreptul de a limita tranzacțiile cu Cardul de plată care implică convertirea mijloacelor aflate în Contul de plăți în funcție de conjunctura pieței financiare sau din alte motive întemeiate, cu notificarea prealabilă a Titularul contului de plăți.
- o. La anularea unei tranzacții online (efectuate fără prezența Cardului de plată) suma tranzacției poate rămâne în stare blocată (nu este disponibilă Deținătorului de card sau Titularul contului de plăți) pe un termen de maxim 35 de zile calendaristice din data procesării tranzacției. Suma poate fi deblocată mai devreme de către Bancă doar la solicitarea în scris a băncii acceptante, expediate direct în adresa Băncii (fax sau adresa electronică indicate pe portalul SIP).
- p. Banca debitează din Contul de plăți, fără autorizarea prealabilă a Titularului contului, mijloacele bănești, echivalente sumelor aferente operațiunilor efectuate cu toate Cardurile de plată, inclusiv contravaloarea taxelor și comisioanelor aferente, aplicate de Bancă, conform Tarifelor Băncii în vigoare și/sau cele aplicate de banca acceptantă.
- q. Titularul contului de plăți va monitoriza lunar starea Contului de plăți pentru excluderea cazurilor de utilizare a soldului minim sau de apariție a overdraftelor neautorizate.
- r. Titularul contului de plăți împuternicește Banca să debiteze sumele disponibile din toate conturile de plăți deschise în evidențele Băncii, pe numele său, pentru recuperarea obligațiilor de plată rezultate din operațiunile efectuate cu Cardul de plată, în cazul în care Contul de plăți nu prezintă disponibilități suficiente, fără ca prin aceasta Banca să fie în vreun fel responsabilă de gestionarea datoriilor de plată ale Titularul contului de plăți sau ale Deținătorului de card față de Bancă sau fără ca această împuternicire să reprezinte o obligație a Băncii.
- s. Titularul contului de plăți se angajează irevocabil și necondiționat să restituie Băncii suma overdraftului neautorizat, precum și să achite dobânzile, taxele și comisioanele aferente acestuia, în termen de 5 zile lucrătoare. Răspunderea pentru rambursarea la termen a datoriilor de orice natură care decurg din utilizarea Cardului de plată îi revine în totalitate Titularul contului de plăți.
- t. Titularul contului de plăți se angajează irevocabil și necondiționat să achite suma comisioanelor restante aferente serviciilor conexe, inclusiv cele de administrare anuală a Contului, calculate până la și după expirarea Cardului/Cardurilor.
- u. Titularul contului de plăți se obligă să despăgubească Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli în cazul în care se constată că acestea au rezultat din încălcarea prevederilor stipulate în prezentele CGB, legislația în vigoare a Republicii Moldova și Regulile MasterCard International și VISA International.
- v. Banca nu poartă răspundere pentru debitarea cu întârziere a tranzacțiilor dacă această întârziere se datorează unor factori ce nu pot fi controlați de către Bancă. Banca nu își asumă responsabilitatea pentru pagubele aduse Titularul contului de plăți de către Deținătorul de card principal și/sau adițional. Titularul contului de plăți este în mod exclusiv responsabil față de Bancă pentru toate operațiunile efectuate în Contul său, indiferent dacă aceste operațiuni au fost efectuate de el sau de oricare dintre Deținătorii de carduri. Titularul contului de plăți își asumă răspunderea față de Bancă pentru orice acțiune/inacțiune a Deținătorilor de carduri.
- w. Banca nu este responsabilă de verificarea legalității operațiunilor efectuate cu Cardul.
- x. În cazul în care detaliile plății prezentate/indicate de Client sunt incorecte, Banca nu poartă răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunii de plată.
- y. Clientul poartă răspundere de toate operațiunile cu Cardul de plată efectuate personal sau de către alte persoane, cărora li s-a transmis Cardul de plată sau au avut acces la el și/sau la elementele de securitate personalizate ale acestuia (numărul sau PIN-codul Cardului de plată, codul CVC2/CVV2, termenul de valabilitate etc.), inclusiv de operațiunile efectuate la bancomate și comercianți (cu prezența cardului), tranzacțiile efectuate prin internet, precum și tranzacții cu introducerea manuală a datelor de pe Cardul de plată etc. (fără prezența cardului).

3.5. Alimentarea Contului de plăți

- a. se efectuează prin virament:
 - din conturile curente ale companiei deschise în evidențele Băncii (alimentare după codul IBAN);
 - de pe alte carduri, prin intermediul operațiunii de credit voucher (alimentare după numărul cardului).
- b. Mijloacele bănești încasate, vor fi disponibile la Conturile de plăți, în funcție de ora efectuării tranzacției de către plătitor:
 - Dacă plătitorul a efectuat alimentarea până la orele 16:00 (GMT+2), mijloacele bănești vor fi disponibile în aceeași zi lucrătoare;
 - Dacă plătitorul a efectuat alimentarea după orele 16:00 (GMT+2), mijloacele bănești vor fi disponibile în ziua lucrătoare următoare.
- c. Alimentarea Cardurilor de plată prin intermediul operațiunii Credit voucher poate fi efectuată din Conturi de plată în orice valută, convertirea în valuta Contului de plată al beneficiarului efectuându-se în mod automat, la ratele de schimb ale SIP și, după caz, ale Băncii, stabilite pentru data procesării financiare a tranzacției.
- d. Clientul împuternicește Banca să alimenteze contul curent cu suma mijloacelor bănești încasate prin virament, precum și suma veniturilor din dobânzi și altor venituri cuvenite Clientului conform Tarifelor în vigoare.
- e. Retragera numerarului poate fi efectuată de către Deținătorii de carduri emise sub sigla SIP.
- f. Achitarea bunurilor/serviciilor poate fi efectuată cu prezența sau fără prezența Cardului de plată.
- g. Achitarea bunurilor/serviciilor cu prezența Cardului de plată poate fi efectuată prin intermediul POS-terminalelor instalate la unitățile comerciale, iar în unele cazuri, cu utilizarea imprinterului.
- h. În cazul refuzului procurării mărfii, prestării serviciilor, achitate prin intermediul Cardului de plată, restituirea costului mărfii/serviciului, se poate efectua doar prin operațiunea de “Anulare a operațiunii” sau “Credit voucher”, cu condiția restituirii de către Deținător a bunurilor procurate unității comerciale la care a fost deservit în starea fizică sau în condițiile și termenele prevăzute de regulile SIP și de legislația în vigoare a țării în care a avut loc tranzacția.
- i. La rezervarea unei camere de hotel, închirierea unui automobil, operațiuni de procurare online a unor bunuri/servicii, operațiuni recurente, Deținătorul de card trebuie să facă cunoștință în prealabil cu regulile de achitare și anulare a tranzacției, condițiile de livrare a mărfurilor/serviciilor și să păstreze toate documentele aferente acestor comenzi, inclusiv corespondența cu comerciantul, cel puțin, un an din momentul efectuării tranzacției.

3.6. Măsuri de securitate a cardului de plată și a PIN-codului

- a. Deținătorul de card va depune toate eforturile pentru asigurarea securității Cardului de plată și a PIN-codului, cum ar fi cele prevăzute mai jos, fără a avea însă caracter limitativ:
 - va asigura păstrarea Cardului de plată în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, clonarea sau furtul acestuia;
 - va asigura protejarea Cardului de plată de sursele de influență electromagnetică și termică și să evite leziunile mecanice ale Cardului de plată;
 - va păstra și nu va transmite/afișa elementele de securitate ale Cardului de plată (numărul complet al cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2, etc.) prin intermediul mijloacelor publice nesecurizate de comunicare: telefon, email, mesaje sms, internet, etc.;
 - va asigura securitatea PIN-codului și anume: memorarea și păstrarea în secret a PIN-codului, utilizarea acestuia astfel încât să nu poată fi văzut/identificat de către alte persoane; este interzisă înscrierea PIN-codului nemijlocit pe Cardul de plată sau purtarea/păstrarea în același loc a Cardului de plată și a PIN-codului;
 - se va asigura că în timpul efectuării tranzacțiilor cu Cardul de plată acesta rămâne sub stricta supraveghere, iar PIN-codul tastat nu este vizibil altor persoane;
 - nu va dezvălui sub niciun motiv PIN-codul unei alte persoane (inclusiv angajaților Băncii) și nu va fi lăsat la îndemâna altor persoane;
 - nu va împrumuta Cardul de plată unei persoane terțe.
 - va asigura siguranța elementelor personalizate ale Cardului de plată, în caz contrar, va suporta pierderile legate de orice tranzacție neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea Cardului de plată);

- va suporta toate pierderile aferente tranzacției neautorizate dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform prevederilor contractuale;
 - va sesiza Serviciul clientelă non-stop (+373 3030 1111), imediat ce va constata în extrasele de cont careva tranzacții neautorizate;
 - va sesiza Banca, în orele de lucru a Băncii (telefon: 022 600 000, email: contact@eximbank.com), imediat ce va depista un Card de plată emis neautorizat pe numele său;
 - nu va răspunde la mesaje suspecte prin care i se solicită informații personale, cum ar fi numărul de card, PIN-ul cardului, codul CVV2/CVC2, etc.;
 - va solicita efectuarea operațiunilor la Comerciant/ghișeuul băncii numai în prezența personală;
 - va păstra cecurile/chitanțele aferente operațiunilor cu Cardul de plată, cât și alte documente aferente acelor operațiuni în vederea verificării extrasului de cont;
 - va verifica soldul Contului de plăți în cazul unei operațiuni eșuate.
- b. Titularul contului de plăți și/sau Deținătorul de card are acces permanent la Serviciul Clientelă non-stop (număr telefon **+373 3030 1111**), pe baza cuvântului-parolă pentru obținerea de informații referitoare la Cardul de plată/Contul de plăți.
- c. Titularul contului de plăți și/sau Deținătorul de card va înștiința imediat Serviciul Clientelă non-stop (**+373 3030 1111**), despre blocarea Cardului de plată, în cazul apariției unor situații de urgență, cum ar fi:
- pierderea sau furtul Cardului de plată;
 - compromiterea PIN-codului sau a codului CVV2/CVC2;
 - recepționarea unei notificări SMS sau depistarea în extrasul de cont a unei operațiuni efectuate fără autorizarea Deținătorului de card;
 - observarea unor elemente care creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii instrumentului de plată electronică sau cunoașterea codului PIN/cuvântului-parolă de către persoane neautorizate.
 - alte situații de urgență.
- d. La producerea unuia din incidentele indicate în punctul 3.6. c. Cap. II din prezentele CGB, Cardul de plată va fi reemis în mod obligatoriu, în condițiile prevăzute în Tarifele Băncii în vigoare.
- e. În cazul în care Titularul contului de plăți și/sau Deținătorul de card nu a asigurat siguranța elementelor personalizate ale Cardului de plată utilizat, el va suporta pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea Cardului de plată), pînă la mărimea maximă convenită între Prestatorul emitent și Titularul contului de plăți și/sau Deținătorul de card, dar nu mai mult de 2500 de lei.
- f. Titularul contului de plăți și/sau Deținătorul de card 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 conform prevederilor legislației Republicii Moldova în vigoare. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la punctul 3.6. e. Cap. II din prezentele CGB nu se aplică.
- g. Titularul contului de plăți va purta răspundere de prejudiciile cauzate Băncii în urma utilizării Cardului de plată de către o altă persoană terță și care acționează fără acordul Titularul contului de plăți pînă în momentul notificării Băncii.
- h. În cazul în care Titularul contului de plăți și/sau Deținătorul de card a acționat intenționat în mod fraudulos, acesta va purta răspundere în toate cazurile, pentru orice prejudiciu cauzat Băncii.
- i. Banca nu va purta răspundere de debitările făcute din Contul de plăți pînă în momentul solicitării de către Titularul contului de plăți și/sau Deținătorul de card de blocare a Cardului de plată, în conformitate cu prevederile prezentelor CGB.
- j. În momentul achiziționării de bunuri și servicii, Deținătorul de card va trebui să semneze chitanțele tranzacțiilor care i se prezintă cu aceeași semnătură ca pe verso-ul Cardului de plată (doar la solicitarea comerciantului). Această semnătură reprezintă consimțământul Deținătorului de card pentru efectuarea plății.
- k. În scopuri de securitate, operațiunile online se recomandă a fi efectuate doar pe paginile web securizate ale comercianților, care conține în URL protocolul <https://> și care oferă platformele de securitate MasterCard® SecureCode™ sau Verified by Visa™.

3.7. Extrasul și soluționarea disputelor

- a. Banca va expedia, la adresa electronică a Titularul contului de plăți sau a Deținătorului de card, un extras de cont lunar în care sunt specificate toate operațiunile efectuate cu Cardul de plată în luna precedentă, cuprinzând tranzacțiile, dobânda lunară, comisioanele și taxele plătite.
- b. Cazurile de contestare a tranzacțiilor efectuate cu Cardul de plată (bunul procurat/serviciul prestat nu corespunde descrierii; a fost decontată o sumă mai mare decât cea prevăzută în bonul de plată; una și aceeași tranzacție a fost procesată de mai multe ori; etc.), vor fi soluționate în conformitate cu regulile SIP.
- c. Operațiunile efectuate cu Cardul de plată, înregistrate în extrasul de Cont, pot fi contestate de către Titularul contului de plăți nu mai târziu de 60 zile calendaristice din data efectuării lor.
- d. În cazul în care Titularul contului de plăți sau Deținătorul de card identifică careva operațiuni neautorizate, astfel de cazuri trebuie imediat comunicate la numărul de telefon +373 3030 1111, pentru a primi instrucțiunile de rigoare cum de procedat în continuare.
- e. Titularul contului de plăți sau Deținătorul de card poate solicita inițierea procedurii de contestare a sumelor tranzacțiilor neautorizate, prin depunerea unei cereri tipizate la una din subdiviziunile de rețea ale Băncii, în limitele termenului indicat în punctul 3.7. Cap.II din prezentele CGB și în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare.
- f. Pe perioada soluționării contestației, Banca poate solicita de la Titularul contului documente suplimentare, acesta având obligația de a le furniza în termen de 3 zile lucrătoare din momentul în care Banca a formulat cererea.
- g. În cazul tranzacțiilor neautorizate, Deținătorului de card și/sau Titularul contului de plăți își exprimă acordul expres ca Bancă să livreze organelor competente de stat date/documente referitoare la cazul de dispută precum și rulajul Contului de plăți.
- h. Dacă contestația a fost soluționată favorabil Titularului contului de plăți, Banca va credita Contul de plăți cu valoarea tranzacției contestate. Suma tranzacției contestate va fi rambursată la Contul de plăți după acceptarea de către banca acceptantă a contestării și expirarea termenelor stabilite pentru fiecare etapă a procedurii de contestare. Rambursarea se efectuează în moneda contului din care a fost debitată suma operațiunii.
- i. Banca nu poartă răspundere pentru rezultatul procedurii de contestare. În cazul dacă contestația a fost soluționată în defavoarea Titularul contului de plăți sau a Deținătorului de card, comisionul de investigare și administrare a reclamației nu va fi restituit.
- j. În cazul dacă Deținătorului de card și/sau Titularul contului de plăți au furnizat date eronate privind soluționarea disputei, aceștia vor suporta toate cheltuielile legate de administrarea disputei.
- k. Banca nu poartă răspundere în cazul în care SIP va refuza recursul la dispută.
- l. Cererea de închidere a Cardului de plată adițional poate fi depusă, atât de către Titularul contului de plăți, cât și de către Deținătorul de card. În acest caz, Contul de plăți va rămâne activ.
- m. Închiderea Cardului de plată adițional poate fi efectuată doar în absența datoriilor aferente comisioanelor indicate în Tarifele Băncii în vigoare și cu respectarea condițiilor prevăzute în punctul 8.7. Cap. I ale prezentelor CGB.

3.8. Limite de utilizare card

- a. În scopul prevenirii și minimizării riscurilor de fraudă, Banca își rezervă dreptul de a stabili și de a revizui periodic limitele speciale de utilizare a Cardurilor de plată. La stabilirea limitelor se va ține cont de Legea cu privire la reglementarea valutară N62-XVI din 21.02.2008 și Regulamentul BNM „Privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare” №29 din 13.02.2018.
- b. Limitele de utilizare a cardurilor de plată sunt specificate în Tarifele și comisioanele pentru deservirea cardurilor de plată. Banca poate modifica limitele respective, în mod unilateral, cu informarea prealabilă a Deținătorului de card.
- c. Limitele indicate în alte valute decât valuta contului sunt echivalate în valuta contului la cursul de schimb al BNM în ziua curentă.
- d. Titularul de cont are posibilitatea de a solicita modificarea unor limite de tranzacționare pentru toate cardurile atașate la Contul de plăți, în limita pachetelor de limite tranzacționale oferite de Bancă. Modificarea limitelor pentru utilizarea Cardurilor de plată poate fi solicitată direct la ghișeele Băncii prin completarea unei cereri sau prin expedierea unui mesaj la adresa electronică cards@eximbank.com de la adresa de email a clientului indicată în sistemul informațional al Băncii.
- e. În cazul în care consideră necesar, Banca, are dreptul să întreprindă următoarele măsuri:
 - să refuze cererea de modificare a limitelor de utilizare a Cardului de plăți;

- să diminueze limitele de utilizare a Cardului de plată, majorate anterior la cererea Clientului, până la nivelul celor specificate în Tarifele Băncii în vigoare, fără o notificare prealabilă a Titularului de cont/Deținătorului de card.

f. Banca nu poartă răspundere în cazul survenirii pentru Client a unor pierderi sau inconveniențe din cauza limitelor modificate/anulate de către Titularul contului de plăți și/sau Deținătorul de card, precum și a eventualelor limite impuse de alte instituții financiare.

3.9. Serviciul 3D SECURE

- a. Serviciul 3D Secure reprezintă o tehnologie de securitate - Verified by Visa și Mastercard Secure Code, dezvoltată de SIP, pentru minimizarea riscurilor de debitare neautorizată a mijloacelor bănești din Conturile de plăți.
- b. Serviciul 3D Secure este destinat Cardurilor de plată, emise de Bancă.
- c. O tranzacție este efectuată în mediul 3D Secure dacă, atât comerciantul, cât și cardul Titularul contului de plăți sunt înrolați în sistemul de securitate 3D Secure.
- d. Modul de autentificare a unei plăți în mediul 3D Secure:
 - Deținătorul de card selectează produsul/serviciul și completează datele de pe card, solicitate pe pagina web a Comerciantului;
 - Comerciantul solicită parola 3D Secure de autentificare a Titularul contului de plăți și/sau a Deținătorului de card de la Prestatorul emitent;
 - Prestatorul emitent expediază parola dinamică unică la telefonul mobil și/sau la adresa electronică a Titularul contului de plăți și/sau a Deținătorului de card;
 - Titularul contului de plăți și/sau Deținătorul de card introduce parola primită pe pagina web a Comerciantului.
- e. Expedierea parolei dinamice unice la telefonul mobil este efectuată la numerele de telefon ale operatorilor naționali de telefonie mobilă sau la poșta electronică indicată de către Deținătorul de card. Serviciul este activ și în roaming.
- f. Activarea Serviciului 3D Secure se efectuează automat, în procesul de emisie a Cardurilor de plată. Parola dinamică va fi expediată la numărul de telefon mobil și/sau adresa de email indicate în cererea de emisie a cardului sau chestionar client. Serviciul 3D Secure este activat, indiferent dacă numărul de telefon mobil și/sau adresa de email au fost sau nu indicate în cererea de emisie a cardului sau chestionar. În cazul când numărul de telefon mobil și/sau adresa de email nu au fost indicate în cererea de emisie a cardului sau chestionar client, atunci parola dinamică unică nu este expediată. Astfel, Clientul urmează să solicite modificarea datelor aferente canalului de comunicare.
- g. Activarea și utilizarea Serviciului 3D Secure sunt gratuite pentru toți Deținătorii de card.
- h. Modificarea datelor pentru Serviciul 3D Secure (numărul de telefon mobil și/sau adresa de email la care se expediază parola dinamică unică) se efectuează în baza:
 - cererii completată la subdiviziunea de rețea a Băncii de către Deținătorul de card sau Titularul contului de plăți;
 - mesajului expediat de către Deținătorul de card sau Titularul contului de plăți de la poșta electronică indicată în cererea de emisie a cardului sau chestionar;
 - mesajului expediat de către Deținătorul de card sau Titularul contului de plăți de la o poștă electronică cu menționarea cuvântului-parolă indicat în cererea de emisie a cardului.
- i. Modificarea datelor pentru Serviciul 3D Secure sunt gratuite pentru toți Titularii conturilor de plăți și/sau Deținătorii de card.
- j. Inactivarea Serviciului 3D Secure se efectuează automat și doar în procesul de anulare a Cardurilor de plată.

3.10. Serviciul Eximbank SMS INFO

- a. Serviciul EXIMBANK SMS Info reprezintă un sistem de expediere la numărul de telefon mobil al Clientului, în regim online (în decurs de câteva minute din momentul efectuării operațiunii), a mesajelor de tip SMS privind efectuarea operațiunilor cu Cardul de plată, cum ar fi: achitarea bunurilor/serviciilor la comercianți; extragerea numerarului (la bancomate, la ghișeele Băncii); alimentarea contului de plăți; interogarea soldului contului de plăți (la bancomate, la ghișeele Băncii); solicitarea extrasului contului de plăți (la bancomate) și alte operațiuni.
- b. Serviciul EXIMBANK SMS Info este destinat Cardurilor de plată, emise de Bancă.
- c. Expedierea mesajelor este efectuată la numerele de telefon ale operatorilor naționali de telefonie mobilă. Serviciul este activ și în roaming.

- d. Prin intermediul Serviciului EXIMBANK SMS Info, Banca expediază, de asemenea, în adresa Clienților diverse notificări sau informații privind lansarea de produse bancare noi, modificări/ajustări a produselor bancare existente, etc.
 - e. Serviciul EXIMBANK SMS Info este prestat contra unui comision lunar, în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare. Comisionul se percepe automat din Contul de plăți. Prin urmare, Clientul trebuie să se asigure că are mijloace suficiente în Conturi pentru achitarea comisionului.
 - f. Comisionul de prestare a Serviciului EXIMBANK SMS Info se percepe integral, în avans și pentru fiecare card activat în parte, indiferent de faptul dacă Cardul de plată a fost sau nu utilizat în perioada respectivă. Comisionul urmează a fi achitat lunar luând ca reper ziua activării serviciului.
 - g. Banca este în drept să suspende prestarea Serviciului EXIMBANK SMS Info, fără notificarea în prealabil a Clientului, în cazul în care acesta înregistrează restanțe la achitarea comisionului de prestare a serviciului și/sau a altor plăți, pe o perioadă mai mare de 2 luni. Acesta poate fi achitat prin alimentarea Contului de plăți cu suma comisioanelor restante. Pentru o activare ulterioară a serviciului, Clientul trebuie să completeze repetat cererea de activare a serviciului.
 - h. Serviciul EXIMBANK SMS Info poate fi activat pentru unul sau mai multe Carduri de plată, atașate la Conturi de plăți ale Clientului, indiferent de valuta Contului sau tipul Cardului de plată.
 - i. Activarea/modificarea și inactivarea Serviciului EXIMBANK SMS Info este gratuită și se efectuează la orice subdiviziune de rețea a Băncii.
 - j. Prin cererea de activare a Serviciului EXIMBANK SMS Info depusă, Clientul mandatează Banca, iar Banca se obligă să transmită mesaje SMS privind efectuarea operațiunilor cu Cardul de plată, indicate înprezentele CGB, fără a fi necesare instrucțiuni suplimentare din partea Clientului;
 - k. Banca nu își asumă răspunderea pentru eventualele erori care pot apărea la transmiterea mesajelor SMS, cu excepția cazurilor când aceste erori au apărut din vina Băncii;
 - l. Banca nu este responsabilă de expedierea cu întârziere a mesajelor SMS, cu excepția cazurilor când întârzierea a avut loc din vina Băncii.
 - m. Clientul are obligația să notifice Banca despre orice modificare a datelor personale de identificare sau a altor date din cererea de activare a Serviciului EXIMBANK SMS Info. Modificarea datelor din cererea de activare a Serviciului EXIMBANK SMS Info se face în baza unei Cereri de modificare a datelor, care urmează a fi depusă la Bancă imediat ce aceste modificări au avut loc. Neîndeplinirea acestei obligațiuni de către Client, scutește Banca de orice răspundere pentru nerecepționarea de către Client a mesajelor SMS, expediate de Bancă.
 - n. Clientul poartă răspundere de corectitudinea datelor furnizate Băncii (numele și prenumele, numărul Cardului de plată, numărul de telefon mobil la care urmează a fi transmise mesajele SMS).
 - o. Clientul are obligația să asigure mijloace suficiente în Contul de plăți pentru achitarea comisionului lunar de utilizare a Serviciului EXIMBANK SMS Info. În cazurile apariției overdraftelor nesancționate urmare a debitării automate a comisionului, Clientul este obligat să achite datoria creată și dobânda aferentă în conformitate cu prevederile prezentelor CGB.
- 3.11.** Banca nu controlează legalitatea, realitatea și oportunitatea operațiunii de plată în legătură cu care prestează serviciul de plată.
- 3.12.** Banca nu poartă răspundere pentru refuzul unor anumite instituții bancare sau unități comerciale din țară sau din străinătate să primească cardul ca mijloc de plată.
- 3.13.** Banca nu poartă răspundere pentru inconveniențele sau eventualele prejudicii cauzate Titularul contului de plăți în cazul în care legislația statului străin stabilește vreo restricție cu privire la reglementarea valutară sau la tranzacțiile efectuate prin intermediul cardului. Dacă modificările aduse cursului valutar sunt în avantajul Titularului contului de plăți, acestea pot fi aplicate fără notificare.

4. SERVICIUL EXIMBANK- INTERNET BANKING: EXIMBANK - WEB BANKING ȘI EXIMBANK – MOBILE BANKING

4.1. Generalități

- a. Instrument de plată electronic cu acces la distanță “EXIMBANK - Web Banking” – sistem informațional și tranzacțional, reprezintă o soluție informatică, pusă la dispoziția Clientului de către Bancă, ce permite accesul de la distanță la mijloacele aflate în conturile sale bancare deschise la Bancă, în scopul obținerii informației privind starea și soldul conturilor, precum și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul Clientului, prin intermediul unui mijloc de comunicație în baza tehnologiei BankFlexTM și a unei metode de autentificare electronică.
- b. Instrument de plată electronic cu acces la distanță “EXIMBANK – Mobile Banking” – sistem informațional și tranzacțional, reprezintă o soluție informatică, pusă la dispoziția Clientului de către Bancă, ce permite accesul de la distanță la mijloacele aflate în conturile sale bancare deschise la Bancă, în scopul obținerii informației privind starea conturilor și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul Clientului, prin intermediul unui mijloc de comunicație în baza tehnologiei BankFlexTM, utilizând tehnologia aplicațiilor mobile și a unei metode de autentificare electronică.
- c. Activarea IPAD “EXIMBANK-Web Banking” poate fi solicitată de către Client în cadrul sucursalelor Băncii completând și semnând Cererea – Contract de activare a IPAD “EXIMBANK – Internet Banking”, cu condiția deținerii de către acesta a unor mijloace de comunicație compatibile sau acceptate pentru accesarea IPAD, a unui număr de telefonie mobilă activ și a unei poște electronice valide, precum și deținerii cel puțin a unui cont la Bancă. IPAD “EXIMBANK-Web Banking” este disponibil 24/24.
- d. IPAD “EXIMBANK - Web Banking” poate fi accesat prin intermediul paginii web oficiale a Băncii www.eximbank.md.
- e. Aplicația mobilă “EXIMBANK – Mobile Banking” poate fi instalată din magazinele virtuale oficiale Google Play pentru sistemul de operare Android și App Store pentru sistemul de operare iOS. IPAD “EXIMBANK - Mobile Banking” este disponibil 24/24.
- f. Accesul la IPAD “EXIMBANK - Mobile Banking” se realizează după finalizarea procesului de înregistrare descris în Ghidul de utilizare și deținerea unei parole create de către Client.
- g. Modul de utilizare al IPAD “EXIMBANK - Web Banking” și “EXIMBANK – Mobile Banking”, precum și modul de executare a operațiunilor bancare prin intermediul acestora este descris în Ghidul de utilizare, care este făcut public prin afișarea pe pagina web a Băncii www.eximbank.md.
- h. Clientul este în drept să utilizeze IPAD “EXIMBANK-Web Banking” de pe orice stație de lucru ce corespunde cerințelor tehnice menționate în Ghidul de utilizare, fără necesitatea preinstalării unor programe adiționale.
- i. La activarea IPAD “EXIMBANK - Web Banking” și “EXIMBANK – Mobile Banking” conturile deținute de către Client, cât și cele care vor fi deschise ulterior vor fi incluse în lista de conturi disponibile în cadrul sistemului, în cazul în care acestea nu sunt suspendate și/sau mijloacele bănești în conturi nu sunt sechestrate în temeiul documentelor executorii emise de organele de abilitate.
- j. Clientul confirmă că a luat cunoștință și că acceptă prezentele Condiții Generale Bancare, Ghidul de utilizare a IPAD “EXIMBANK - Web Banking” și “EXIMBANK – Mobile Banking”, precum și Tarifele de bază pentru persoane juridice referitoare la utilizarea instrumentului de plată electronic cu acces la distanță “EXIMBANK - Web Banking” și “EXIMBANK – Mobile Banking”.
- k. Clientul va asigura respectarea cu strictețe a măsurilor puse la dispoziție de Bancă privind identificarea deținătorului și asigurării confidențialității, autenticității, integrității tranzacțiilor electronice transmise/primate prin intermediul instrumentului de plată electronic cu acces la distanță “EXIMBANK-Web Banking” și “EXIMBANK – Mobile Banking”.
- l. Clientul confirmă că autorizarea operațiunilor efectuate prin IPAD “EXIMBANK - Web Banking” și “EXIMBANK – Mobile Banking” prin una din metodele de securitate puse la dispoziție de Bancă, are același statut juridic precum și documentul analogic pe suport de hârtie cu semnătură olografă.
- m. Corectitudinea datelor utilizate pentru efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul instrumentului de plată electronic cu acces la distanță „EXIMBANK-Web Banking” și “EXIMBANK – Mobile Banking” țin de responsabilitatea Clientului. Banca nu poartă răspundere pentru executarea ordinelor indicate eronat de către Client.
- n. Banca va executa ordinele și indicațiile Clientului în condițiile în care:
 - mijloacele bănești înregistrate la conturile bancare ale Clientului sunt suficiente pentru executarea tranzacțiilor, precum și pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate;

- tranzacțiile sunt efectuate în strictă conformitate cu prevederile Ghidului de utilizare și cu respectarea actelor normative în vigoare;
 - operațiunile la conturile bancare al Clientului nu sunt suspendate și/sau pe mijloacele bănești din conturi nu sunt aplicate sechestre în temeiul documentelor executorii emise de organele de abilitate;
 - sunt respectate intervalele orare de procesare a operațiunilor afișate în Ghidul de utilizare și în Key Facts Statement (fișa de produs). Ordinele de plată, inițiate de clienți în zilele de odihnă și zilele de sărbătoare, prevăzute de legislație, vor fi executate de către Bancă în ziua lucrătoare următoare.
- o. Banca nu poartă responsabilitate pentru consecințele neexecutării unui ordin de plată într-o anumită zi, dacă ordinul de plată nu este primit de către Bancă înaintea termenului limită de procesare a plăților menționat la punctul precedent.
- p. Banca va suspenda efectuarea operațiunilor solicitate de Client în cazul în care:
- mijloacele bănești înregistrate la conturile bancare ale Clientului nu sunt suficiente pentru executarea tranzacțiilor, precum și pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate, și/sau
 - tranzacțiile efectuate încalcă prevederile Ghidului de utilizare sau actelor normative în vigoare, și/sau
 - operațiunile la conturile bancare al Clientului sunt suspendate și/sau pe mijloacele bănești din conturi sunt aplicate sechestre în temeiul documentelor executorii emise de organele de abilitate;
 - Chestionarul clientului este expirat.
- q. Banca nu poate fi ținută răspunzătoare de orice pierdere pe care Clientul ar putea-o suferi ca urmare a apariției unei situații de acest gen.
- r. Banca va furniza Clientului la cererea expresă a acestuia informații referitoare la tranzacțiile efectuate prin intermediul IPAD "EXIMBANK - Web Banking" și "EXIMBANK – Mobile Banking".

4.2. Costul serviciilor prestate

- a. Pentru utilizarea IPAD "EXIMBANK – Web Banking", se va percepe un comision lunar și/sau un comision anual în mărimea stabilită conform Tarifele de bază pentru persoane juridice ale Băncii, în vigoare, acesta va fi un comision unic pentru ambele canale de conectare – web/aplicație mobilă. Comisionul pentru administrarea IPAD pentru prima lună și/sau primul an de utilizare va fi achitat de Client în prima zi a perioadei de calcul (luna/anul).
- b. Pentru operațiunile efectuate prin intermediul IPAD "EXIMBANK-Web Banking" și "EXIMBANK – Mobile Banking", Banca va percepe de la Client un comision în conformitate cu Tarifele de bază pentru persoane juridice ale Băncii, în vigoare la data efectuării operațiunilor.
- c. În cazul insuficienței mijloacelor bănești la contul Clientului, necesare pentru achitarea comisioanelor pentru utilizarea IPAD, Banca va suspenda executarea operațiunilor și/sau a IPAD. Banca va repune în utilizare serviciul, doar după înlăturarea tuturor motivelor care au dus la suspendarea accesului.
- d. Banca este în drept să înceteze relația contractuală cu Clientul în cazul în care Clientul nu va achita comisionul de administrare lunar și/sau anual cel puțin 3 luni, și/sau să-l dezaboneze pe Client de la IPAD "EXIMBANK - Web Banking" și "EXIMBANK – Mobile Banking" fără notificarea acestuia.

4.3. Accesarea IPAD "EXIMBANK-Web Banking" și "EXIMBANK – Mobile Banking"

- a. Conectarea, autentificarea și autorizarea operațiunilor bancare în Instrumentul de plată electronic cu acces la distanță "EXIMBANK-Web Banking" și "EXIMBANK-Mobile Banking" va fi efectuată prin una dintre metodele puse la dispoziție de către sistem. Modul de funcționare a acestora sunt specificate în Ghidurile de utilizare pentru ambele interfețe ale sistemului (web/aplicație mobilă).
- b. În scopul securizării instrumentului de plată electronic cu acces la distanță "EXIMBANK-Web Banking" și "EXIMBANK-Mobile Banking", autentificarea strictă a utilizatorului se va baza pe două sau mai multe elemente din categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște), a posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă) și a inerentei (ceva ce reprezintă utilizatorul).
- c. Banca va aplica procedura de autentificare strictă a clienților în cazul în care:
 - plătitorul accesează online contul de plăți;
 - plătitorul inițiază o operațiune de plată electronică;
 - plătitorul întreprinde o acțiune printr-un canal la distanță care poate implica un risc de fraudare a plății sau alte abuzuri.

- d. Operațiunile autorizate în Instrumentul de plată electronic cu acces la distanță "EXIMBANK-Web Banking" și "EXIMBANK-Mobile Banking" prin una din metodele puse la dispoziție de către sistem și selectate de către Client se vor considera de către Bancă valide și vor fi executate.
- e. Pentru a preveni utilizarea neautorizată a IPAD, 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 CGB și Ghidului de utilizare.
- f. În cazul depășirii numărului permis de încercări de logare accesul în IPAD "EXIMBANK – Web Banking" și "EXIMBANK - Mobile Banking" va fi blocat. Pentru deblocarea accesului Clientul urmează să se prezinte la Bancă sau va solicita suportul Centrului de Contact al Băncii.
- g. În cazul autentificării și autorizării tranzacțiilor prin metodele standard, Clientul se obligă să modifice parola periodic, dar nu mai rar decât o dată în lună, pentru asigurarea unor condiții de maximă securitate a IPAD.
- h. Parola de acces poate fi modificată în cadrul instrumentului de plată electronic cu acces la distanță "EXIMBANK – Web Banking". Modul de schimbare a parolei este descris în Ghidul de utilizare.
- i. Banca poate impune, temporar sau permanent, limite de efectuare a operațiunilor bancare prin intermediul IPAD în funcție de metodele de autorizare aplicată. Limitele de efectuare a operațiunilor sunt descrise în Ghidul de utilizare.
- j. Banca este în drept să suspende orice operațiune ordonată, dacă aceasta nu a fost autorizată în mod corespunzător, fără însă a iniția o acțiune de verificare în acest sens. În astfel de cazuri, Banca nu va fi obligată la plata de despăgubiri pentru pierderi sau daune provocate de neefectuarea sau întârzierea efectuării plăților.
- k. După ce Banca a primit o instrucțiune autorizată, aceasta nu va putea fi revocată, modificată sau anulată, cu excepția cazului în care Banca stabilește în mod expres că revocarea, modificarea sau anularea instrucțiunii autorizate respective este sau ar fi posibilă.
- l. Clientul va informa Banca în următoarele situații:
 - pierderea sau furtul codului de utilizator și/sau parolei de acces;
 - parolele de unică folosință sunt incorecte;
 - înregistrarea unor tranzacții neinițiate de Client;
 - orice eroare apărută în urma gestionării contului de către Bancă;
 - elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii numelui de utilizator și a parolei de către persoane neautorizate;
 - disfuncționalități ale instrumentelor de plată electronică.
- m. În cazurile prevăzute la punctul precedent Clientul este obligat să notifice în orele programului de lucru al Băncii, Suportul tehnic/operațional al Băncii, la numerele de telefon, indicate pe pagina electronică a Băncii www.eximbank.md, în caz contrar Banca va fi exonerată de orice răspundere ce ar reieși din utilizarea nesancționată a IPAD.
- n. În cazul notificării Băncii de către Client privind situațiile prevăzute la punctul 4.3. l., Banca va suspenda orice operațiune efectuată prin intermediul IPAD "EXIMBANK – Web Banking" și "EXIMBANK - Mobile Banking" sub numele de utilizator și parola Clientului.
- o. Banca este în drept:
 - să suspende utilizarea IPAD, sau executarea operațiunilor bancare în condițiile prevăzute la punctul 4.2. c. și 4.3. l. Cap.II din prezentele CGB;
 - să modifice în mod unialteral condițiile de utilizare din Ghidul de utilizare cu o preavizare cu cel puțin luni înainte, prin publicarea unui anunț pe pagina electronică a Băncii, iar în cazurile de aplicare a unor măsuri de securitate a IPAD, cu aplicarea imediată, însă cu notificarea ulterioară. Dacă Clientul în perioada de preavizare nu solicită rezoluțiunea contractului, după cum este prevăzut în prezentele Condiții Generale Bancare, se va considera că Clientul a acceptat noile condiții în mod tacit.
- p. Banca este obligată:
 - să informeze Clientul în prealabil despre orice sistări temporare a utilizării IPAD "EXIMBANK – Web Banking" și "EXIMBANK - Mobile Banking" ca rezultat al intervențiilor privind actualizarea, îmbunătățirea sau reparația IPAD, printr-un anunț pe pagina web oficială a Băncii, mesaj informativ trimis prin intermediul IPAD "EXIMBANK - Web Banking" sau la email;

- să asigure securitatea operațiunilor efectuate prin intermediul IPAD;
 - să asigure confidențialitatea și integritatea datelor în cadrul procesului de utilizare a IPAD;
 - să notifice Clientul, în cazul în care operațiunea solicitată nu poate fi executată ca urmare a încălcării oricărei reguli aplicabile sau din cauza oricărei situații similare, care determină incapacitatea Băncii de a executa operațiunea respectivă.
- q. Clientul este în drept:
- să efectueze orice operațiuni bancare, ținând cont de actele normative în vigoare;
 - să primească de la Bancă, la cerere, documentul de plată cu semnătura persoanei responsabile și ștampila Băncii ce confirmă tranzacția efectuată prin intermediul IPAD "EXIMBANK – Web Banking" sau "EXIMBANK - Mobile Banking".
- r. Clientul este obligat:
- să utilizeze IPAD "EXIMBANK – Web Banking" și "EXIMBANK - Mobile Banking" în strictă conformitate cu prevederile prezentelor CGB și a Ghidului de utilizare;
 - să asigure pe cont propriu mijloace de comunicare suficiente pentru utilizarea IPAD "EXIMBANK – Web Banking" sau "EXIMBANK - Mobile Banking";
 - să ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței elementelor de autentificare și autorizare electronică;
 - să nu divulge terțelor persoane orice informații confidențiale legate de IPAD "EXIMBANK-Web Banking" și "EXIMBANK - Mobile Banking", sistemul de acces la acest serviciu, parole sau orice alte elemente de autentificare/autorizare
 - să comunice Băncii în scris orice modificare a datelor cu privire la identitatea sa, iar Banca va efectua modificările în sistem;
 - să comunice Băncii despre situațiile prevăzute de punctul 4.3. I. Cap.II din prezentele CGB. Banca nu își va asuma riscurile care pot apărea ca urmare a nerespectării de către Client a acestei obligații.
- s. Clientul consimte că Banca este în drept să utilizeze serviciul pentru furnizarea extraselor de cont și ordinelor de plată aferente tranzacțiilor și aceste documente sunt recunoscute de către Client și produc efecte juridice.

4.4. Responsabilități specifice

- a. Banca este responsabilă pentru executarea integrală și la timp a ordinelor Clientului, în cazul în care acestea corespund prevederilor prezentelor CGB și Ghidului de utilizare.
- b. Banca nu poartă răspunderea pentru consecințele survenite în legătură cu informațiile eronate transmise Băncii de către Client prin intermediul IPAD "EXIMBANK – Web Banking" sau "EXIMBANK - Mobile Banking" și nici pentru verificarea corectitudinii sau caracterului complet al unor astfel de informații.
- c. Banca nu poartă răspunderea pentru nici o pierdere și pentru nici un prejudiciu suferit de Client, generate de următoarele cauze:
- Clientul nu are posibilitatea să utilizeze serviciul din cauza întreruperii sau defectiunii ori întârzierilor intervenite în serviciile de comunicație ale acestuia;
 - schimbul de informații dintre Bancă și Client sunt incorecte, incomplete sau întârziate, ca rezultat al unei situații prevăzute la paragraful anterior;
 - imposibilitatea utilizării IPAD în perioadele de mentenanță (revizie tehnică), care vor fi anunțate în prealabil de către Bancă.
- d. Clientul poartă răspundere totală pentru confidențialitatea datelor de identificare și autentificare în IPAD "EXIMBANK – Web Banking" și "EXIMBANK - Mobile Banking" precum și a celor de autorizare a operațiunilor.
- e. Clientul poartă răspundere deplină pentru operațiunile efectuate de terțe persoane prin intermediul IPAD sub numele de utilizator al Clientului ca rezultat al atitudinii neglijente a acestuia față elementele de autentificare și securitate.
- f. Clientul declară că nu este implicat și nu va utiliza posibilitățile IPAD în scopuri interzise de lege.

5. POS-TERMINALE

- 5.1.** Prezentele CGB reglementează relațiile dintre Comerciant și Bancă privind acceptarea spre plată a cardurilor de plată internaționale (ulterior – Carduri) din cadrul Sistemelor Internaționale de Plăți VISA și Mastercard (ulterior SIP) pentru achitarea prin virament a bunurilor, serviciilor și lucrărilor.
- 5.2.** Funcția POS Key Entry poate fi utilizată numai în situații excepționale, în cazul în care instrumentul de plată (cardul) nu poate fi citit prin metode automate (ex. contactless, chip sau bandă magnetică). Comercianții sunt obligați să verifice identitatea titularului cardului prin solicitarea unui act de identitate, pentru a preveni fraudele.
- 5.3. Obligațiile comerciantului:**
- 5.3.1. Să completeze "Cererea-Contract de acordare a posibilității de acceptare spre plată a cardurilor de plată" pentru fiecare Punct Comercial (situat doar pe teritoriul Republicii Moldova), unde urmează a fi instalat POS-terminal. Comerciantul poartă răspundere pentru prezentarea informației veridice. În cazul modificării datelor indicate în Cerere-Contract, Comerciantul va informa Banca în scris despre acest fapt în timp de 3 zile lucrătoare.
- 5.3.2. Să accepte Cardurile din cadrul SIP spre plată în conformitate cu prevederile CGB, regulile SIP și cu Instrucțiunea privind acceptare spre plată a Cardurilor de plată.
- 5.3.3. Să desemneze persoana responsabilă de operațiunile cu Carduri, să aducă la cunoștința acesteia prevederile CGB și Instrucțiunii privind acceptare spre plată a Cardurilor de plată, să prezinte Băncii datele personale ale acesteia pentru soluționarea operativă a problemelor apărute. Să monitorizeze permanent respectarea de către persoanele responsabile de operațiunile cu Carduri a procedurilor ce țin de efectuarea operațiunilor de plată, de minimizarea fraudelor și descurajarea tentativelor de fraudă cu Carduri cât și accesul acestor persoane la informația confidențială prezentată pe Carduri. În cazul nerespectării sau respectării necorespunzătoare de către angajații Comerciantului a prevederilor documentelor menționate mai sus, precum și dacă persoana responsabilă de operațiunile cu Carduri, a executat tranzacția, ulterior declarată nevalabilă (conform, p. 5.6.1 din prezentele CGB), Comerciantul poartă răspundere integrală conform p. 5.6.4 și 5.7.1. din prezentele CGB în mărimea valorii bunurilor/serviciilor/lucrărilor comercializate/prestate/executate prin încălcarea prezentelor CGB. În cazul schimbării persoanelor responsabile de operațiunile cu Carduri, Comerciantul va informa Banca în scris despre acest fapt.
- 5.3.4. Să respecte cu strictețe instrucțiunile Băncii cu privire la amplasarea POS-terminalelor în locurile prevăzute, accesibile pentru clienții și specialiștii Băncii, precum și a materialelor publicitare primite de la Bancă, care informează clienții despre acceptarea spre plată a Cardurilor de către Comerciant.
- 5.3.5. Să verifice echipamentele în mod regulat, inclusiv înregistrarea tuturor numerelor de inventariere și de serie ale fiecărui dispozitiv și înregistrarea locației fiecărui dispozitiv
- 5.3.6. Să asigure la locul instalării POS-terminalului condițiile tehnice necesare, și anume:
- Pentru conectarea POS-terminalului staționar prin rețeaua internet – Sursa de alimentare cu energie electrică 220V, priza de standard european la o distanță nu mai mare de 1.5 metri de la locul instalării și punct de acces la internet cu oferirea unei interfețe de conexiune RJ45 sau punct de acces (router, switch, hub, modem, ș.a.) la o distanță nu mai mare de 1.5 metri de la locul instalării POS-terminalului;
 - Pentru conectarea POS-terminalului portabil prin GPRS – sursa de alimentare cu energie electrică 220V, priza de standard european la o distanță nu mai mare de 1.5 metri de la locul instalării și existența acoperirii GSM al operatorului național Modcell.
- 5.3.7. În cazul modificării parametrilor tehnici enunțați (p. g) Comerciantul va informa Banca în scris.
- 5.3.8. Să nu aplice comisioane/taxe suplimentare pentru efectuarea tranzacției cu cardul.
- 5.3.9. Să accepte cardurile doar pentru achitarea bunurilor, serviciilor și lucrărilor vândute/ oferite / efectuate în cadrul punctului comercial.
- 5.3.10. Să efectueze tranzacțiile cu Carduri prin intermediul POS-terminalului doar în cadrul Punctului comercial, indicat în Cerere-Contract (excepție – POS-terminelele destinate serviciilor de livrare sau similare și doar pe teritoriului RM).
- 5.3.11. Să nu efectueze în mod intenționat nicio tranzacție care este ilegală sau despre care Comerciantul ar fi trebuit să știe că este ilegală.
- 5.3.12. Să păstreze timp de 2 ani de la data procesării tranzacției primele exemplare ale cecurilor POS-terminalelor, precum și alte documente ce conțin informații aferente tranzacțiilor efectuate și să le prezinte Băncii,

la solicitarea ultimei (dar nu mai târziu de 2 zile lucratoare din momentul solicitării), garantând veridicitatea informației prezentate. În cazul neprezentării de către Comerciant a documentelor justificative solicitate, Banca își rezervă dreptul de a nu rambursa sau de a reține din conturile curente ale Comerciantului valoarea cecului deja achitat.

5.3.13. Să asigure menținerea permanentă a POS-terminalului în starea funcțională (atât sursa de alimentare, cât și conexiunea conform p. 5.3.6., iar în cazul ieșirii din funcțiune să notifice imediat Banca. Să asigure integritatea POS-terminalului, să nu-l dezambleze și să-l utilizeze în conformitate cu prevederile prezentelor CGB. În cazurile de pierdere, furt sau ieșire din funcțiune a POS-terminalului, în cazurile de deteriorare mecanică, chimică sau de altă natură sau în cazul oricărei altei diminuări a valorii POS-terminalului, sau de exploatare necorespunzătoare a acestuia, Comerciantul poartă răspundere materială integrală și va restitui Băncii costul acestuia în conformitate Tarifele de bază aplicate pentru produsele și serviciile oferite de B.C. "EXIMBANK" S.A. Banca își rezervă dreptul de a decide restituirea integrală a costului stabilit POS-terminalului sau doar compensarea cheltuielilor legate de reparația lui.

5.3.14. Să restituie, la solicitarea în scris a Băncii, în timp de 2 zile lucratoare din data primirii cererii, POS-terminalul în stare funcțională.

5.3.15. Să asigure confidențialitatea datelor și elementelor de identificare a Cardurilor sau a tranzacției, inclusiv, dar fără a se limita la: Numărul Cardului (PAN), termenul de valabilitate, PIN-codul introdus, codul CVV, informații personale, etc). Comerciantul nu trebuie să vândă, să cumpere, să furnizeze, să schimbe sau să dezvăluie în niciun fel datele enumerate mai sus către oricine, cu excepția Băncii, SIP și/ sau ca răspuns la o cerere a unei autorități în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

5.3.16. Să nu transmită POS-terminalul sau dreptul de utilizare a acestuia unor terțe persoane. În cazul încălcării punctului dat, Comerciantul va compensa integral prejudiciile cauzate Băncii.

5.3.17. Să asigure închiderea raportului final (Z-raport, batch) la sfârșitul zilei lucrătoare conform regimului Punctului comercial sau cel puțin o dată la 24 de ore.

5.3.18. Să asigure verificarea lunară a sumelor transferate de Bancă la contul curent al Comerciantului pentru tranzacțiile cu Carduri, cu sumele din Extrasele primite de la Bancă.

5.3.19. Să achite comisioanele în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare.

5.3.20. Să raporteze cazurile de incident înregistrate (tergiversarea sau eșecul decontării mijloacelor bănești, etc.) și să indice acțiunile întreprinse în vederea soluționării acestora.

5.3.21. Comercianții trebuie să se asigure că funcția POS Key Entry este utilizată exclusiv în conformitate cu legislația în vigoare și cu reglementările impuse de instituțiile financiare și procesatorii de plăți. Orice abatere de la aceste norme poate atrage răspunderea prevăzută de lege, a comerciantului, acesta fiind obligat să despăgubească în întregime, atât orice terț prejudiciat, cât și prestatorul de plată.

5.3.22. Este interzisă stocarea datelor cardului pe suport fizic sau electronic în afara procesului de plată autorizat.

5.3.23. Comercianții trebuie să informeze clienții despre utilizarea funcției POS Key Entry și să obțină consimțământul deținătorului de card înainte de introducerea manuală a datelor cardului.

5.3.24. Orice tranzacție realizată prin POS Key Entry trebuie să fie documentată și justificată corespunzător.

5.3.25. La solicitarea Băncii, Comerciantul este obligat să prezinte acesteia documentele și informațiile justificative, aferente tranzacțiilor de plată la POS-Terminal, prin opțiunea POS Key Entry.

5.4. Obligațiile Băncii

5.4.1. Să presteze Comerciantului servicii în conformitate cu prevederile prezentelor CGB și cerințele SIP.

5.4.2. Să asigure Comerciantului rambursarea sumelor valide aferente comercializării bunurilor, prestării serviciilor și executării lucrărilor prin intermediul Cardurilor, după închiderea raportului final (Z-raport, batch), cu excepția cazurilor reflectate la p.5.5. din prezentele CGB.

5.4.3. Să efectueze instalarea echipamentului și instruirea personalului autorizat al Comerciantului privind regulile de acceptare spre plată a Cardurilor și de exploatare a echipamentului bancar aferent.

5.4.4. Să afișeze pe site-ul Băncii instrucțiunile necesare efectuării tranzacțiilor prin intermediul POS-terminalului.

5.4.5. Să asigure Comerciantul cu materiale publicitare pentru deservirea Deținătorilor.

5.4.6. Să prezinte Comerciantului extrasele lunare și/sau zilnice cu tranzacțiile efectuate prin intermediul POS-terminalelor instalate la poșta electronică, indicată de client în "Cerere-Contract.

5.5. Decontările între părți

5.5.1. Banca, în decurs de 3 zile lucrătoare din momentul efectuării tranzacțiilor prin intermediul POS-terminalului și închiderii raportului final (Z-raport/ ciclu/ batch) va transfera sumele indicate în cererile de autorizare la contul curent al Comerciantului, indicat în Cerere-Contract.

5.5.2. Pentru tranzacțiile efectuate prin intermediul POS-terminalelor instalate în punctele comerciale ale Comerciantului, Banca va reține un comision din suma totală a cererii de autorizare în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare.

5.5.3. Banca va transfera la contul curent al comerciantului sumele indicate în cererile de autorizare, cu reținerea ulterioară a comisioanelor.

5.5.4. Tarifele băncii aplicate de către Banca sunt puse la dispoziția Comerciantului pe site-ul oficial al Băncii. Acestea pot fi modificate de către Bancă în mod unilateral, fapt despre care Banca va înștiința Comerciantul cu 15 zile înainte prin intermediul paginii web a Băncii și afisării informației în cadrul sucursalelor Băncii.

5.5.5. Toate decontările între Părțile contractante sunt efectuate în lei moldovenești.

5.5.6. În baza analizei sumelor rulajelor terminalelor, transferate la contul curent al Comerciantului pentru luna precedentă calendaristică completă, Banca va reține diferența dintre suma comisionului debitat și suma minimă a comisionului spre achitare lunar per terminal (în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare) din conturile curente al Comerciantului, deschise la una din subdiviziunile Băncii. În cazul absenței acestora, Comerciantul va transfera diferența dată în baza documentului transmis de către Bancă la poșta electronică, indicată de client în "Cerere-Contract, nu mai târziu de data de 25 a lunii curente. Totodată în cazul în care Comerciantul nu va face achitarea în termenul indicat mai sus, Banca are dreptul de a reține comisionul calculat și neachitat din contul viitoarelor încasări ale Comerciantului, fără acordul preliminar al acestuia.

5.5.7. Dacă sumele aferente tranzacțiilor efectuate cu Carduri nu au intrat în contul Comerciantului în decurs de 2 zile din momentul realizării lor, în scopul efectuării investigațiilor necesare, Comerciantul transmite Băncii o scrisoare însoțită de copiile cecurilor aferente tranzacțiilor contestate.

5.5.8. În cazul anulării tranzacției de către Comerciant după primirea sumei aferente, Banca restituie Comerciantului comisionul achitat anterior.

5.5.9. În cazul anulării parțiale a tranzacției de către Comerciant ("partial reversal") după primirea sumei aferente, comisionul achitat Băncii aferent sumei tranzacției inițiale nu se restituie Comerciantului.

5.5.10. În cazul anulării totale/parțiale a tranzacției de către Comerciant, Banca va reține suma tranzacției revocate din operațiunile petrecute ulterior prin intermediul POS Terminalelor Comerciantului fără acordul preliminar al acestuia. În cazul lipsei acestora, în termen de până la 3 zile lucrătoare, Comerciantul se obligă să transfere suma respectivă pentru a acoperi datoria față de bancă.

5.5.11. Contestarea tranzacțiilor:

- a. În cazul contestării tranzacțiilor efectuate cu Carduri (fie marfa/serviciul/lucrarea procurată/prestat/executat nu corespunde descrierii, are vicii, este prestat/executat necorespunzător, fie în cazul tranzacțiilor frauduloase, fie Cardul este contrafăcut, fie a fost decontată o sumă mai mare decât cea prevăzută în tranzacție, fie aceeași tranzacție a fost procesată de mai multe ori cu datele de pe același Card, fie nu a fost închis raportul final (Z-raport/ ciclu/ batch) care a cauzat procesarea tranzacției cu întârziere etc.), părțile se vor ghida de documentația în vigoare elaborată de către SIP.
- b. Comisionul achitat pentru tranzacția inițială, la anularea ei ulterioară, nu se restituie Comerciantului.
- c. Dacă ulterior banca emitentă a Cardului debitat, la solicitarea Deținătorului, restituie suma la contul de Card al acestuia prin intermediul procedurii de "chargeback" sau «representment» Banca decontează în mod incontestabil suma disputei din conturile Comerciantului, deschise la Banca.
- d. În cazul absenței conturilor curente ale Comerciantului, deschise în cadrul Băncii, Comerciantul se obligă să restituie suma dată în decursul a 3 zile lucrătoare din data primirii notificării din partea Băncii.
- e. Totodată în cazul în care Comerciantul nu va face achitarea în termen indicat mai sus, Banca are dreptul de a reține suma respectivă din contul viitoarelor încasări ale Comerciantului, fără acordul preliminar al acestuia.

f. Banca are dreptul de a bloca suma disputelor recepționate în conturile deschise în Bancă, până la finalizarea/rezolvarea cazurilor.

5.5.12. În cazul în care neexecutarea sau executarea în mod necorespunzător a operațiunii de plată inițiate de Deținător la POS-terminalul Băncii aflat în gestiunea Comerciantului, precum și încălcarea prevederilor CGB de către Comerciant (printre care, dar nu se limitează la: închiderea raportul final (Z-raport/ ciclu/ batch), utilizarea incorectă/frauduloasă a POS-terminalului, etc.), Comerciantul va despăgubi Banca pentru toate prejudiciile cauzate sau sumele achitate Deținătorului, Băncii emitente a cardului sau SIP.

5.6. Modul decontărilor tranzacțiilor efectuate cu Carduri declarate nevalabile:

5.6.1. Tranzacția este declarată nevalabilă dacă:

- semnătura Deținătorului de pe Card nu coincide cu semnătura de pe cec;
- pe cecul eliberat de POS-terminal lipsește numărul Cardului trunchiat și/sau termenul lui de valabilitate;
- datele imprimate/embosate pe Card nu corespund cu datele de pe cecul eliberat de POS-terminal, operațiunea a fost efectuată nu de către Deținătorul de card sau Deținătorul de card nu și-a dat acordul la efectuarea tranzacției;
- operațiunea a fost efectuată cu un Card cu termenul de valabilitate expirat;
- la efectuarea tranzacției, persoana responsabilă din cadrul Comerciantului a ignorat prevederile CGB și/ sau Instrucțiunii privind acceptare spre plată a Cardurilor de plată.

5.6.2. Banca va anunța Comerciantul despre tranzacțiile declarate nevalabile și va indica motivele declarării lor drept nevalabile.

5.6.3. Pentru tranzacțiile declarate nevalabile, Banca își rezervă dreptul de a nu rambursa Comerciantului sumele aferente conform p. 5.4.2 sau de a le restitui Comerciantului numai în cazul rambursării lor de către SIP.

5.6.4. Dacă tranzacția a fost declarată nevalabilă după primirea de către Comerciant a sumei aferente, Banca decontează în mod incontestabil suma aferentă tranzacției date din conturile curente ale Comerciantului, deschise la una din subdiviziunile Băncii. În cazul insuficienței mijloacelor financiare disponibile în conturile curente, Banca va reține suma aferentă tranzacției date din contul viitoarelor încasări în favoarea Comerciantului fără acordul preliminar al acestuia. Dacă în decursul a 10 zile lucratoare nu au loc încasări, Comerciantul este obligat să restituie sumele restante în decursul a 3 zile lucratoare din data primirii avizului corespunzător al Băncii. În cazul absenței conturilor curente ale Comerciantului, deschise în cadrul Băncii, Comerciantul se obligă să restituie suma dată în decursul a 3 zile lucratoare din data primirii notificării din partea Băncii. Banca va avea dreptul să rețină suma aferentă tranzacției date din contul viitoarelor încasări în favoarea Comerciantului fără acordul preliminar al acestuia.

5.7. Limitări și Răspundere

5.7.1. Comercianții sunt responsabili pentru toate tranzacțiile efectuate prin funcția POS Key Entry, inclusiv pentru cele considerate frauduloase, dacă nu au respectat normele de siguranță stabilite.

5.7.2. Furnizorul de servicii de plată își rezervă dreptul de a dezactiva funcția POS Key Entry în cazul în care comercianții încalcă regulile prevăzute ori în cazul desfășurării unei investigații aferente de către Bancă.

5.8. Refuz serviciu

5.8.1. Comerciantul poate solicita refuzul serviciului, prin depunerea la Bancă a unui preaviz, restituirea terminalului POS instalat anterior în stare funcțională și achitarea tuturor datoriilor aferente deservirii POS-terminalelor.

5.8.2. În cazul neexecutării obligațiilor de către Comerciant și/ sau crearea prejudiciilor sau pierderilor inclusiv de imagine pentru Banca/ SIP, Banca poate solicita restituirea POS-terminalului instalat anterior în stare funcțională și achitarea tuturor datoriilor aferente deservirii acestora.

5.8.3. Refuzul serviciului nu presupune întreruperea obligațiunilor asumate de către Comerciant. Toate decontările reciproce și compensarea prejudiciilor pentru nerespectarea prevederilor prezentelor CGB vor fi achitate integral.

5.8.4. Ulterior, în cazul apariției a unor situații litigioase sau de dispută aferente operațiunilor cu Carduri din partea SIP, perioada de reglementare a decontărilor nu este limitată în timp.

5.8.5. Odată cu Refuzul Serviciului, Comerciantul va întrerupe afișarea și/sau utilizarea Mărcilor SIP.

6. SERVICIUL MIA QR BUSINESS

6.1. Serviciul MIA QR Business este prestat de Banca Comercială „EXIMBANK” S.A. și permite Clienților persoane juridice (denumiți în continuare „Comercianți”) acceptarea plăților interbancare instant în moneda națională (MDL), prin coduri QR dinamice/statice/hibride și/sau linkuri de plată (*Cerere de plată - Request to Pay – RTP*), în cadrul tranzacțiilor de tip P2B (Person to Business), în conformitate cu reglementările Băncii Naționale a Moldovei prin Sistemul Automat de Plăți Instant (SAPI).

Serviciul este destinat exclusiv utilizării în scop profesional, pentru încasarea contravalorii bunurilor și/sau serviciilor furnizate de Comerciant.

6.2. Serviciul plăți prin MIA QR BUSINESS presupune 2 funcționalități:

- a) Plăți prin QR – clientul plătitor scanează QR-ul din aplicația mobilă a băncii sau din camera telefonului;
- b) Plăți prin link – clientul plătitor accesează online linkul de achitare primit de la comerciant la numărul de telefon (alias) prin infrastructura CAS/SAPI direct în aplicația băncii sale.

6.3. În funcție de particularitățile tehnice ale fiecărui tip de cod QR și de specificul activității sau nevoile Comerciantului, poate genera diferite tipuri de cod în cadrul platformei gestionate și asociate serviciului.

6.4. Activarea serviciului se realizează în baza *Cererii – Contract activare MIA QR Business* completate de Comerciant și acceptate de Bancă, iar utilizarea serviciului implică acceptarea integrală a prezentului capitol din *Condițiile Generale Bancare* și a *Ghidurilor de utilizare* aferente.

6.5. Securitate și autentificare. MIA integrează un cadru solid de securitate, în conformitate cu cerințele emise de Banca Națională a Moldovei, standardele PSD2 privind autentificarea puternică a clientului (SCA) și cele mai bune practici în materie de prevenire a fraudelor.

6.6. Drepturile și obligațiile Comerciantului

6.6.1. Comerciantul are următoarele obligații:

- a. să utilizeze serviciul exclusiv în scopuri legale și în conformitate cu reglementările BNM și prezentele CGB;
- b. să afișeze codurile QR și să expedieze link-urile cu cererile de plată responsabil și să prevină utilizarea lor frauduloasă;
- c. să asigure corectitudinea datelor introduse în platforma/aplicația utilizată, pusă la dispoziție de către Bancă;
- d. să notifice imediat Banca cu privire la modificarea datelor declarate, a utilizatorilor autorizați, a punctelor de vânzare sau a conturilor de încasare;
- e. să achite comisioanele și tarifele aferente serviciului, conform tarifelor în vigoare.

6.6.2. Comerciantul are următoarele drepturi:

- a. să utilizeze toate funcționalitățile serviciului, în limitele stabilite de Bancă;
- b. să primească informații privind tranzacțiile efectuate și comisioanele percepute;
- c. să solicite asistență din partea Băncii pentru utilizarea serviciului;
- d. să solicite rezoluțiunea/încetarea contractului de prestare a serviciului.

6.7. Drepturile și obligațiile Băncii

6.7.1. Banca are următoarele obligații:

- a. să asigure funcționarea Serviciului în condițiile tehnice și de securitate comunicate Comerciantului;
- b. să proceseze plățile în regim instant, în măsura în care infrastructura SAPI este disponibilă;
- c. să informeze Comerciantul cu privire la modificările de comisioane, cât și cu privire la *Ghidurile de utilizare*, cu cel puțin 30 zile calendaristice înainte de aplicare.

6.7.2. Banca are următoarele drepturi:

- a. să suspende sau să înceteze prestarea serviciului în caz de nerespectare a condițiilor contractuale, în oricare dintre următoarele situații:
 - Închiderea contului bancar unic sau a tuturor conturilor în MDL aferente comerciantului;
 - Refuzul comerciantului de a furniza informații/documente solicitate în temeiul cerințelor legale, reglementărilor BNM sau tratatelor internaționale;
 - Utilizarea serviciului în scopuri ilegale sau contrare intereselor legitime ale Băncii;
 - Furnizarea de informații false sau eronate în procesul de contractare/utilizare a serviciului;
 - Neconformarea la cerințele de actualizare a informațiilor privind beneficiarii efectivi, structura de proprietate, scopul relației de afaceri sau tranzacțiile efectuate;

- Apariția unor suspiciuni rezonabile privind implicarea în infracțiuni predicate, crimă organizată, corupție, finanțare a terorismului etc.;
 - Existența unor măsuri legale impuse de autorități (ex. sechestrări, anchete ale organelor de drept etc.);
 - Tentative de utilizare a serviciului în moduri care pot conduce la încălcarea sancțiunilor internaționale sau finanțarea activităților interzise.
 - Neachitarea comisioanelor, taxelor sau a oricăror alte plăți datorate conform prevederilor contractuale, în condițiile solicitate de bancă.
- b. să refuze procesarea unei tranzacții care nu îndeplinește cerințele legale sau prezintă elemente suspecte.

6.8. Comisioane și modalități de plată

- 6.8.1. Comisioanele aferente serviciului sunt stabilite în funcție de categoria MCC atribuită Comerciantului și se percep în corespundere cu *Tarifele în vigoare pentru Persoane Juridice*, publicate pe site-ul Băncii www.eximbank.md.
- 6.8.2. Comisioanele se calculează procentual din suma plății și se debitează automat din contul/urile curente al Comerciantului în ziua creditării tranzacției, fără a necesita o autorizare suplimentară din partea Comerciantului.
- 6.8.3. Nivelul comisioanelor poate fi modificat unilateral de către Bancă, cu notificare prealabilă conform art. 6.6.1. c).
- 6.8.4. Lista de categorii și coduri MCC (codurile categoriei comerciantului) în cadrul serviciului plăți prin MIA QR Business este elaborată de către BNM și disponibilă pe site-ul oficial al instituției – www.bnm.md.

6.9. Mecanismul de decontare și responsabilități contractuale

- 6.9.1. Decontarea operațiunilor efectuate prin intermediul serviciului de generare și validare a codurilor QR și/sau prin funcționalitatea Cerere de plată (Request to Pay - RTP) se realizează în regim online, în momentul procesării cu succes a tranzacției de către beneficiarul final al serviciului (persoana fizică).
- 6.9.2. Banca nu își asumă răspunderea pentru acuratețea sumelor sau a altor elemente de identificare introduse de beneficiarul final (persoana fizică) în momentul efectuării plății prin codul QR/link generat de Comerciant.
- 6.9.3. Responsabilitatea exclusivă pentru verificarea și validarea datelor furnizate de plătitor revine Comerciantului, în cadrul prestării serviciului.

6.10. Returnarea plăților

- 6.10.1. Plățile efectuate prin serviciu MIA QR BUSINESS sunt considerate finalizate în momentul confirmării de procesare cu succes de către infrastructura SAPI, cu excepția cazurilor în care se constată ulterior erori tehnice, tranzacții frauduloase sau neautorizate ori alte situații prevăzute de legislația aplicabilă.
- 6.10.2. În astfel de cazuri, Banca poate proceda la returnarea sumei către plătitor, fie din inițiativa proprie, fie la solicitarea justificată a Comerciantului sau a plătitorului, în condițiile procedurilor interne ale Băncii.
- 6.10.3. Comerciantul are obligația de a permite și opera returnările plăților direct din aplicația/platforma utilizată aferent serviciului, conform instrucțiunilor comunicate de Bancă.
- 6.10.4. În cazul efectuării unui retur al plății către client, indiferent de motivul rambursării, comisionul perceput de Bancă pentru tranzacția inițială nu se rambursează. Comerciantul are obligația de a asigura rambursarea integrală a sumei către client din fondurile proprii disponibile în contul său curent. În situația insuficienței fondurilor, operațiunea de retur va fi respinsă.

6.11. Durata și încetarea Serviciului MIA QR BUSINESS

- 6.11.1. Serviciul este valabil pe durată nedeterminată, începând cu data activării de către Bancă, cu posibilitatea de prelungire automată în cazul lipsei notificării din partea ambelor Părți.
- 6.11.2. Oricare parte poate înceta serviciul prin notificare scrisă transmisă cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte.
- 6.11.3. Banca poate suspenda sau rezilia imediat Serviciul în cazurile prevăzute la art. 6.6.2. a)-b).

6.12. Dispoziții suplimentare. În măsura în care anumite aspecte nu sunt reglementate expres de prezentul capitol, se vor aplica cu titlu subsidiar dispozițiile legislației aplicabile, în vigoare.

7. GARANTII BANCARE

- 7.1.** Banca la cererea Ordonatorului, se obligă să emită garanții bancare, potrivit căreia își asumă angajamentul de a plăti Beneficiarului o sumă de bani, iar Ordonatorul se obligat să restituie Băncii suma plătită în baza garanțiilor bancare, precum și remunerație convenită.
- 7.2.** Garanțiile bancare se vor emite pentru garantarea obligațiilor pecuniare asumate de Ordonator față de Beneficiar conform actelor prezentate Băncii. Prezentele CGB reglementează emiterea garanțiilor bancare unice în limita sumei de 15 000 MDL.
- 7.3.** Garanțiile bancare se emit la cererea scrisă a Ordonatorului pe suport de hârtie sau electronic, sub forma unui mesaj SWIFT.
- 7.4.** Garanțiile bancare se emit de Bancă după constituirea gajului, achitarea comisioanelor indicate în Tarifele B.C."EXIMBANK" S.A., prezentarea actelor ce confirmă obligația asumată de Ordonator față de Beneficiar și a altor documente solicitate de Bancă, care nu au fost prezentate.
- 7.5.** Banca poate refuza acordarea garanțiilor bancare în cazurile în care Ordonatorul nu respectă condițiile stabilite la punctul 7.4. Cap. II din prezentele CGB și/sau au apărut circumstanțe care indică cu certitudine incapacitatea viitoare a Ordonatorului de a-și onora obligațiile asumate.
- 7.6.** Garanțiile bancare emise de către Bancă sunt irevocabile. Obligația față de Beneficiar, constituită prin garanțiile bancare, este independentă de datoria principală pentru garantarea căreia a fost constituită. Obligația Băncii se limitează la plata sumei garantate, suma indicată expres în garanțiile bancare. Dreptul asupra garanției bancare nu este transmisibil. Obligația de plată nu este imputabilă Băncii în cazul în care creanța care reiese din actul juridic indicat în garanția bancară, este cesionată sau datoria este preluată de altă persoană.
- 7.7.** În cazul executării parțiale a garanției bancare, suma garanției bancare se va reduce proporțional cu suma plătită, Beneficiarul fiind în drept să reclame suma rămasă până la scadența garanției bancare în condiții stabilite de garanția bancară emisă.
- 7.8.** Ordonatorul garantează cu tot patrimoniul său prezent și viitor rambursarea integrală a tuturor sumelor plătite Beneficiarilor de către Bancă pe garanțiile bancare emise în ordinea și condițiile stabilite de prezentele CGB, precum și a dobânzilor calculate, a comisioanelor aferente precum și penalitățile, cheltuielile de orice fel legate de recuperarea sumelor, cheltuielile de judecată, inclusiv cele de executare silită. În scopul asigurării executării corespunzătoare a obligațiilor de restituire a sumei achitate de către Bancă conform garanției bancare emise, Ordonatorul se obligă să constituie în beneficiul Băncii gajul asupra dreptului privind mijloacele bănești.
- 7.9.** Gajul asupra dreptului privind mijloacele bănești va fi valabil până la expirarea/anularea garanției bancare emise și/sau restituirii de către Ordonator a tuturor sumelor plătite Beneficiarilor de către Bancă. Banca va avea drept preferențial de a-și satisface creanțele sale din contul gajului constituit.
- 7.10.** Banca este în drept să ceseze drepturile și obligațiile sale, garanțiile și actele de garanție constituite fără consimțământul Ordonatorului. În cazul în care valoarea garanției realizate nu acoperă integral datoria față de Bancă, aceasta va avea dreptul să-și satisfacă cerințele din contul altor bunuri sau drepturi patrimoniale ale Ordonatorului.
- 7.11.** Pentru acordarea garanției bancare, Ordonatorul achită Băncii o remunerație lunară conform Tarifelor Băncii în vigoare calculată de la suma garanției emise. Plata onorariului se efectuează în ziua eliberării garanției bancare. Comisioanele se plătesc din resursele proprii ale Ordonatorului prin depunerea mijloacelor bănești la contul său curent deschis la Banca, iar Banca va deconta mijloacele bănești și le va direcționa în vederea achitării comisioanelor. În scopul restituirii sumei plătite de Bancă, achitării comisioanelor, precum și altor plăți, Ordonatorul împuternicește Banca să efectueze din numele său operațiuni de decontare din toate conturile deschise la Bancă, cu direcționarea mijloacelor bănești pentru achitarea comisioanelor și plăților. De asemenea Ordonatorul împuternicește Banca să efectueze operațiuni de convertire a mijloacelor bănești din altă valută în valuta în care urmează să fie achitate comisioanele sau alte plăți, de pe oricare din conturile bancare ale Ordonatorului, deschise la Bancă și direcționarea mijloacelor bănești pentru achitarea comisioanelor sau plăților. Suma percepută din aceste conturi va fi convertită de Bancă în valuta necesară achitării plăților conform cursului de schimb stabilit de Bancă la data achitării. În cazul în care sumele disponibile la conturile curente ale Ordonatorului nu sunt suficiente pentru achitarea integrală a comisioanelor sau plăților, mijloacele bănești disponibile vor fi repartizate în primul rând

spre achitarea comisioanelor și taxelor, ulterior dobânzilor, iar în ultimul rând sumelor ce urmează a fi restituite în urma achitării conform cererii de plată pe garanția bancară.

- 7.12.** Dacă a survenit cazul garantat, Beneficiarul trebuie să își reclame în scris drepturile depunând o cerere de plată pe garanția bancară (în continuare "Cererea de plată") și, după caz, să anexeze documentele doveditoare cuvenite, în conformitate cu condițiile garanției bancare emise. Beneficiarul trebuie să indice în Cererea de plată în ce constă neîndeplinirea obligației de către Ordonator. Prin caz garantat se înțelege orice situație în care Ordonatorul nu și-a executat, sau a executat necorespunzător o obligație de plată a unei sume de bani în favoarea Beneficiarului și reiese din actul juridic menționat în garanția bancară, fie reieșind din alte circumstanțe indicate în garanția bancară.
- 7.13.** În cazul în care garanția bancară o cere, la Cererea de plată Beneficiarul va anexa dovada obligației de plată a Ordonatorului (facturi, note de plată, acte de verificare etc.) precum și confirmarea prin care Beneficiarul a notificat Ordonatorul despre încălcarea obligațiilor asumate și a acordat un termen de executare a obligației, în conformitate cu actul din care reiese raportul dintre Beneficiar și Ordonator sau cu legislația în vigoare. Documentele doveditoare se depun în original sau în copii autentificate de Beneficiar prin semnătura administratorului sau altei persoane împuternicite și amprenta ștampilei. Beneficiarul își poate reclama drepturile doar în termenul stabilit în garanția bancară și doar în limita sumei garantate.
- 7.14.** La primirea Cererii de plată Banca va notifica de îndată Ordonatorul, însă lipsa răspunsului sau acordului acestuia nu va împiedica Banca la executarea obligațiilor asumate pe garanția bancară emisă.
- 7.15.** Banca este obligată să verifice Cererea de plată, după caz, și documentele doveditoare ale cazului garantat în termen de 10 (zece) zile lucratoare de la data recepționării acestora.
- 7.16.** În cazul în care Cererea de plată și documentele doveditoare au fost depuse corespunzător exigențelor stabilite în textul garanției bancare emise, Banca va achita Beneficiarului suma reclamată în termen de 10 (zece) zile calendaristice din data primirii cererii de plată pe garanție.
- 7.17.** Despre executarea Cererii de plată Banca va notifica Ordonatorul în termen de 5 zile lucrătoare de la achitare.
- 7.18.** Banca poate refuza satisfacerea pretențiilor ce decurg din garanția bancară dacă:
- Cererea de plată a fost depusă după expirarea termenului de valabilitate a garanției bancare;
 - Cererea de plată nu corespunde cerințelor stabilite la punctul 7 Cap. II din prezentele CGB și cerințelor prevăzute în textul garanției bancare emise, sau a fost depusă de o persoană neîmputernicită;
 - nu au fost anexate documentele doveditoare sau documentele doveditoare nu corespund prevederilor punctului I.;
 - nu a survenit cazul garantat sau documentele doveditoare nu confirmă survenirea acestuia;
 - Beneficiarul și Ordonatorul au modificat actul juridic din care reies obligațiile reciproce fără acordul Băncii, iar Cererea de plată depusă este rezultatul modificărilor operate;
 - Ordonatorul a prezentat confirmarea prin care și-a onorat obligația de plată față de Beneficiar după depunerea Cererii de plată.
 - Alte cazuri indicate în garanția bancară sau conform legislației în vigoare.
- 7.19.** Despre refuzul achitării conform garanției bancare, Banca va înștiința Beneficiarul și Ordonatorul. În cazul refuzului Băncii de a satisface pretențiile ce decurg din garanția bancară, Beneficiarul este în drept să înainteze o Cerere de plată repetată în condiții și termeni stabiliți.
- 7.20.** Ordonatorul este obligat să restituie Băncii alte cheltuieli suportate de Banca (altele decât suma plătită Beneficiarului în urma executării cererilor de plată), în termen de cel mult 15 zile calendaristice, prin depunerea mijloacelor bănești la contul bancar al Ordonatorului deschis la Bancă.
- 7.21.** Banca va deconta mijloacele bănești înregistrate la conturile curente ale Ordonatorului în ordinea și în baza împuternicirilor stabilite la punctul 7.11 Cap. II din prezentele CGB.
- 7.22.** În cazul în care sumele disponibile la conturile curente ale Ordonatorului nu sunt suficiente pentru achitarea integrală a comisioanelor sau plăților ce reies din prezentele CGB, mijloacele bănești disponibile vor fi repartizate în primul rând spre plata comisioanelor și taxelor stabilite de prezentele CGB, ulterior spre plata dobânzilor și penalităților calculate. Întru asigurarea executării obligațiilor rezultate din prezentele CGB, Clientul grevează cu gaj în favoarea Băncii mijloacele bănești aflate și care vor intra în conturile bancare ale Clientului. Gajul constituit, acordă Băncii controlul asupra conturilor Bancare ale Clientului și asupra mijloacelor bănești înregistrate la acestea și se extinde în limita oricăror plăți prevăzute de prezentele CGB și Tarifele Băncii.

8. PLATA SALARIILOR PRIN INTERMEDIUL CARDURILOR DE PLATĂ EMISE DE BANCĂ

- 8.1.** Prin plata salariilor prin intermediul cardurilor de plată emise de Bancă, se înțelege că, Clientul- persoana juridică, prin intermediul unui cont intermediar, transfera la cardurile de plată ale angajaților săi, emise de Bancă, sumele salariilor, indemnizațiilor și altor plăți.
- 8.2.** Plata salariilor va fi efectuată utilizând ca bază numerele de tabel unice, atribuite de client cardurilor de plată ale angajaților săi (inclusiv cardurile de plată în proiectul salarial).
- 8.3.** Plata salariilor poate fi efectuată prin următoarele modalități :
- a. de către Client, prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță „Eximbank Web Banking” (Internet-banking-ului). În acest sens, compania transfera suma salariilor la contul intermediar și distribuie plățile prin intermediul instrumentelor puse la dispoziție de aplicația Internet-banking.
 - b. de către Bancă. În acest sens, Clientul urmează să alimenteze contul intermediar și să expedieze la poșta electronică a Băncii “salariu@eximbank.com” borderoul cu salarii în conformitate cu cerințele Băncii . Ulterior, în conformitate cu borderoul expediat, Banca va procesa transferul salariilor la conturile de plăți ale angajaților Clientului. Borderourile urmează a fi expediate doar de la adresa electronică autorizată, indicată în Cererea – Contract privind plata salariilor angajaților prin intermediul cardurilor de plată sau în Chestionarul clientului persoană juridică.
- 8.4. Obligațiile clientului:**
- 8.4.1. Să transfere lunar, la contul intermediar, sumele salariilor, indemnizațiilor și altor plăți;
 - 8.4.2. Să transfere mijloace bănești doar pentru angajații care au emise pe numele lor carduri de plată ale Băncii;
 - 8.4.3. Să atribuiască numere de tabel unice pentru cardurile de plată ale angajaților săi, care urmează să primească salariul prin intermediul Băncii;
 - 8.4.4. Să achite comisionul pentru plata salariilor, în conformitate cu Tarifele Băncii. În acest sens, Clientul autorizează Banca să debiteze conturile sale curente în mărimea comisionului calculat. În cazul când Clientul nu are conturi curente deschise în evidențele Băncii, comisionul urmează a fi transferat la contul intermediar, împreună cu suma plăților salariale;
 - 8.4.5. Până la finele lunii curente, să utilizeze integral sumele virate la contul intermediar;.
 - 8.4.6. La eliberarea din funcție a angajatului, să excludă din proiectul salarial cardurile de plată, emise pe numele lui;
- 8.5. Obligațiile Băncii:**
- a. Să deschidă Clientului un cont intermediar special pentru plata salariilor;
 - b. Să atribuiască numere unice de tabel cardurilor de plată în conformitate cu solicitarea Clientului;
 - c. Să alimenteze Conturile de plăți ale angajaților Clientului după cum urmează:
 - dacă transferul salariilor la contul intermediar a fost efectuat prin intermediul Internet-banking-ului până la orele 16:00 (GMT+2), mijloacele bănești vor fi disponibile la conturile de plăți în aceeași zi lucrătoare;
 - dacă transferul salariilor la contul intermediar a fost efectuat prin intermediul Internet-banking-ului, după orele 16:00 (GMT+2), mijloacele bănești vor fi disponibile la conturile de plăți în ziua lucrătoare următoare;
 - dacă transferul salariilor la contul intermediar a fost efectuat și borderoul cu angajați a fost expediat spre executare de către Bancă, până la orele 16:00 (GMT+2), mijloacele bănești vor fi disponibile la contul de plăți în aceeași zi lucrătoare;
 - dacă transferul salariilor la contul intermediar a fost efectuat și borderoul cu angajați a fost expediat, spre executare de către Bancă, după orele 16:00 (GMT+2), mijloacele bănești vor fi disponibile la contul de plăți în ziua lucrătoare următoare.
- 8.6. Drepturile Clientului:**
- a. De a solicita restituirea din contul intermediar a sumelor neutilizate. În acest sens, Clientul urmează să informeze Banca printr-o scrisoare oficială, cu indicarea rechizitelor bancare ale contului unde suma urmează a fi virată. În acest sens, comisionul pentru plata salariilor nu se restituie.
 - b. Să modifice numerele de tabel ale cardurilor de plată emise pe numele angajaților săi.
 - c. Să prezinte Băncii, setul de acte necesar deschiderii conturilor salariale din numele angajaților săi, cu condiția deținerii împuternicirilor corespunzătoare printr-un contract de mandat, conținutul căruia să fie acceptat de Bancă.

8.7. Drepturile Băncii:

- a. să transfere sumele neutilizate din contul intermediar la unul din conturile Clientului, fără restituirea comisionului pentru plata salariilor;
- b. să perceapă din conturile Clientului deschise în evidențele Băncii comisionul pentru plata salariilor pentru executarea borderoului, în conformitate cu Tarifele Băncii;
- d. să restituie Clientului, sumele neutilizate din contul intermediar.

8.8. Responsabilitățile părților:

- a. Banca nu este responsabilă de autenticitatea și corectitudinea borderourilor de plată (inclusiv a numerelor de tabel indicate), transmise de către Client la adresa electronică a Băncii;
- b. Banca nu este responsabilă de divulgarea de către Client unor persoane terțe a numerelor de tabelale salariaților Clientului;
- c. Banca nu este responsabilă de procesarea borderourilor expediate de către Client de la alte adrese electronice decât cele indicate în Cererea – Contract privind plata salariilor angajaților prin intermediul cardurilor de plată sau în Chestionarul clientului persoană juridică.

9. DOBÂNZI ȘI COMISIOANE AFERENTE OPERAȚIUNILOR BANCARE. GENERALITĂȚI

- 9.1.** Nivelul taxelor și comisioanelor practicate de Bancă pentru serviciile prestate sunt stabilite de conducerea Băncii și sunt cuprinse în Tarifele de Bază - ce reprezintă anexă a prezentelor CGB, acestea fiind puse la dispoziția Clientului la toate sediile Băncii și pe pagina web a Băncii: www.eximbank.md.
- 9.2.** Banca își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral cuantumul comisioanelor stabilite în Tarifele Băncii în funcție de costurile specifice produsului bancar oferit precum și de evoluția acestuia pe piață.
- 9.3.** Clientul recunoaște dreptul Băncii de a modifica/completa dobânzile/comisioanele/taxele pentru serviciile prestate în condițiile precizate la articolele anterioare.
- 9.4.** Banca va percepe comisioane diferite față de cele din listă pentru servicii specifice în cazul în care printr-o convenție individuală încheiată cu Clientul s-a agreat aplicarea altor comisioane decât cele standard. Comisioanele specifice, agreate cu clienții, intră în vigoare și se aplică numai după acceptarea în scris a acestora.
- 9.5.** În cazul în care Banca va modifica cuantumul comisioanelor stabilite în Tarifele Băncii aferente utilizării serviciilor/produselor oferite, aceasta Va înștiința Clientul cu cel puțin **30 zile calendaristice** înainte de intrarea lor în vigoare pentru serviciile oferite și cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de intrarea lor în vigoare pentru deschiderea/gestionarea și închiderea contului/conturilor curent(e) și utilizarea serviciului de plată „transferul de credit” pentru persoane juridice rezidente/nerezidente, cat si modifica nivelul ratelor de dobândă flotanta (cu avizarea prealabilă a Clientului), prin publicarea unui anunț pe pagina electronică a Băncii precum și prin afișarea unor comunicate la sediile sucursalelor Băncii.
- 9.6.** Clientul se obliga să achite Băncii remunerație pentru deschiderea, gestionarea, închiderea contului bancar și executarea ordinelor de plată în conformitate cu Tarifele și Taxele în vigoare ale Băncii.
- 9.7.** Banca își rezerva dreptul să aplice comisioane pentru:
 - a. notificarea Clientului privind motivele refuzului executării ordinului de plată;
 - b. revocarea ordinului de plată de către Client;
 - c. operațiunea de recuperare a fondurilor Clientului în conformitate cu **art. 69 din Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronica**.
- 9.8.** Cursul valutar, care urmează a fi aplicat de către Bancă este cel aprobat și publicat de Bancă pentru tipul dat de tranzacție la ziua efectuării tranzacției. Modificarea ratei de schimb valutar este adusa la cunoștința Utilizatorului, prin afișarea acesteia atât pe panoul informativ în sediul Băncii, cât și pe pagina web a Băncii www.eximbank.md.
- 9.9.** Pentru administrarea serviciului "EXIMBANK - Internet Banking", Beneficiarul va achita un comision lunar în mărimea stabilită în Tarifele de bază ale Băncii. Comisionul pentru administrarea serviciului pentru prima lună de utilizare va fi achitat de către Beneficiar în prima zi a perioadei de calcul (luna).
- 9.10.** Întru asigurarea executării obligațiilor, Beneficiarul grevează cu gaj în favoarea Băncii mijloacelor bănești aflate și care vor intra în conturile bancare ale Beneficiarului. Gajul constituit, acordă Băncii controlul asupra conturilor Bancare ale Beneficiarului și asupra mijloacelor bănești înregistrate la acestea și se extinde în limita oricăror plăți prevăzute de prezentele CGB și Tarifele Băncii

- 9.11.** Calcularea dobânzii se efectuează reieșind din soldul Depozitului la începutul zilei operaționale și rata dobânzii stabilită, din data constituirii Depozitului până la data expirării. Dobânda aferentă Depozitului se calculează lunar, pe întreg termenul Depozitului, și se transferă în contul de Depozit al Deponentul indicat, în prima zi lucrătoare a lunii următoare.
- 9.12.** Calculul dobânzii se efectuează reieșind din soldul debitor sau soldul creditor (după caz), numărul zilelor și rata dobânzii. La calcul dobânzii se va utiliza următoarea formulă:

$$D = \frac{Sd/Sc * Rd * n}{N},$$

Unde : **D**– suma dobânzii;

Sd/Sc – soldul debitor/creditor;

Rd – rata anuală a dobânzii;

n – numărul zilelor;

N - numărul efectiv de zile ale anului (365/366 zile).

- 9.13.** Banca poate plăti Clientului dobânda aferentă fondurilor disponibile în contul/ conturile sale, conform ratelor de dobândă valide și în funcție de tipul de cont deținut de Client.
- 9.14.** Utilizatorul împuternicește Banca în mod expres și irevocabil să retina comisioanele bancare de sine stătător prin documente bancare interne, prin debitarea, la data prestării serviciilor sau după caz, în ultima zi lucrătoare a lunii a conturilor curente ale Utilizatorului, deschise la Bancă. În cazul insuficienței fondurilor în conturi în valuta plății, Utilizatorul împuternicește și transmite dreptul Băncii de a incasa echivalentul acestora de pe conturile curente în alta valuta, efectuând convertirea valutei în valuta necesară la cursul comercial al Băncii la data tranzacției. În cazul în care data de plată este o zi nelucrătoare sau o zi de odihnă, conform legislației în vigoare a RM, contul se va debita în următoarea zi lucrătoare.

CAPITOLUL III – DURATA ȘI MODALITATEA DE ÎNCETARE A RELAȚIILOR DE AFACERI

1. DURATA RELATIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCA

- 1.1.** Relația de afaceri dintre Client și Bancă, se încheie pe durată nedeterminată sau pe durata produsului pentru care a fost solicitat.
- 1.2.** Prezentele CGB intră în vigoare de la data contractării de către Client a primului produs și/sau serviciu, inclusiv de la data confirmării de către Client conform punctului 1.4. și vor fi valabile pe toată perioada în care Clientul beneficiază/ utilizează produsele sau serviciile puse la dispoziția sa de către Bancă, până la data încetării efectelor ultimului produs și/sau serviciu acordat de Bancă Clientului.
- 1.3.** Clauzele aferente produselor menționate în prezentele CGB se vor aplica în relația contractuală dintre Client și Bancă doar în condițiile în care Clientul a solicitat expres produsele respective la dată semnării cererilor/documentelor/contractelor specifice sau ulterior a constituit produsele în cauză prin intermediul serviciului Internet Banking.

2. ÎNCETAREA RELATIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ

- 2.1.** Banca și Clientul vor putea solicita încetarea relațiilor de afaceri în orice moment, fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii.
- 2.2.** Relația de afaceri dintre Client și Bancă va înceta după cum urmează:
- la inițiativa Băncii cu un preaviz de cel puțin 60 zile calendaristice înainte;
 - la inițiativa Clientului, pentru serviciul Internet Banking, cu un preaviz de cel puțin 30 zile calendaristice înainte;
 - la inițiativa Clientului pentru conturile deschise cu un preaviz de cel puțin 14 zile înainte;
 - la inițiativa Băncii pentru nechitarea comisioanelor pentru deservirea POS terminalelor pentru o perioadă mai mare de 90 zile lucrătoare cu un preaviz de cel puțin 30 zile calendaristice înainte;
 - în temeiul neexecutării obligațiilor prevăzute de prezentele CGB;

- la constatarea statutului "lichidat" a Clientului în sistemele electronice și resursele informaționale disponibile autorităților publice/persoanelor juridice;
- în alte cazuri prevăzute de legislația națională și/sau, contractele cu perioadă determinată încheiate între Client și Bancă.

2.3. Relația de afaceri va înceta la inițiativa Băncii în termenii indicați la punctul 2.2 al prezentului Capitol, dacă:

- a. Clientul a utilizat contul de plăți în scopuri ilegale;
- b. Clientul a furnizat informații incorecte pentru a obține contul de plăți, în cazul în care furnizarea informațiilor corecte nu ar fi permis obținerea unui astfel de drept;
- c. în cazul în care Banca nu poate asigura:
 - respectarea cerințelor aferent măsurilor de precauție privind clienții,
 - înțelegerea scopului naturii relației de afaceri, tranzacțiilor acestora,
 - actualizarea informației despre Clienți și beneficiari efectivi, ca rezultat al refuzului Clientului de a actualiza informația, sau în cazul neprezentării documentelor solicitate de Bancă la expirarea termenului indicat în solicitare.

Banca nu poate fi ținută răspunzătoare de orice pierdere pe care Clientul ar putea-o suferi ca urmare a apariției unei situații de acest gen.

- d. Clientul a furnizat Băncii informații false/intenționat eronate, nu a depus documentele sau informațiile solicitate de Bancă sau dacă Banca are informații sau există suspiciuni privind implicarea Clientului/Beneficiarului efectiv/Persoanei imputernicite în activități infracționale, crimă organizată, corupție, finanțare a terorismului sau proliferare a armelor de distrugere în masă, precum și implicarea în alte infracțiuni predicat.
 - e. în cazul identificării unor altor elemente precum activitatea pasibilă a fi supusă pedepsei penale (ex. pentru delapidări de fonduri, fraude externe, inclusiv fiscale, etc) și/sau refuz de cooperare/activitate netransparentă, comportament inadecvat;
 - f. Clientul este cercetat în cadrul unor urmăriri penale de către autorități și/sau alte organe abilitate prin lege și/sau mijloacele bănești au fost sechestrate/sistate;
 - g. Clientul va întreprinde tentative de a folosi produsele/serviciile oferite de Bancă într-un mod care ar duce la o încălcare a oricăror sancțiuni sau va obține fonduri de la o persoană sancționată;
 - h. Clientul a fost declarat insolubil;
 - i. Clientul nu și-a executat obligațiile prevăzute în CGB;
 - j. în Contul curent nu au fost înregistrate operațiuni o perioadă de minim 24 (douăzeci și patru) luni consecutiv și soldul contului este mai mic sau egal cu comisionul pentru închiderea Contului curent.
- 2.4.** În toate situațiile de încetare a relațiilor de afaceri la inițiativa Băncii, Banca va închide conturile curente și orice alt produs/serviciu deținute de către Client, cu precizarea că prezentele CGB produc efecte juridice până la rambursarea integrală a tuturor obligațiilor de plată ale Clientului către Bancă, inclusiv depunerea Cardului sau a oricăror alte cereri la Bancă, indiferent de modalitatea în care se efectuează plata (plata din propria inițiativă, recuperare pe cale amiabilă, executare silită etc.). În cazul încetării relației de afaceri la inițiativa Băncii, toate soldurile de pe conturile Clientului vor fi plasate în conturi interne ale Băncii în așteptarea indicațiilor Clientului, fără ca acestea să fie bonificate cu vreo dobândă din momentul închiderii Contului.

3. NOTIFICĂRI

- 3.1.** Se consideră notificare comunicarea unui act juridic sau a unei informații într-un scop juridic. Aceasta poate fi făcută prin orice mijloace adecvate circumstanțelor. Notificarea se consideră că produce efecte din momentul când ajunge la destinatar. Se consideră notificare ajunsă la destinatar după îndeplinirea uneia dintre cerințele de mai jos:
- a. când este predată destinatarului (data confirmată de client în inscripția de recepționare);
 - b. când este predată la adresa poștală indicată de destinatar în acest scop ori, în lipsa acesteia, la sediul destinatarului persoană juridică sau la domiciliul destinatarului persoană fizică (data confirmată de client/reprezentant pe aviz de recepție sau altă inscripție de confirmare care să conțină confirmarea recepționării);

- c. în cazul unei notificări transmise prin poștă electronică sau prin alt mijloc de comunicare individuală, când poate fi accesată de către destinatar (data de expediere a notificării prin e-mail);
 - d. când este pusă în orice alt fel la dispoziția destinatarului într-un loc și într-un mod care fac posibil în mod rezonabil accesul destinatarului, fără întârziere (data când notificarea a fost pusă la dispoziția destinatarului conform acestui subpunct).
- 3.2.** Orice corespondență, indiferent de denumirea acesteia, a Băncii către Client se va efectua în scris, în limba română, prin una din următoarele modalități: scrisoare simplă sau recomandată, e-mail, sms, prin serviciul de Internet Banking (în situația în care Clientul deține acest serviciu), conform solicitării Clientului stabilite prin cererile specifice semnate de acesta, precum și prin pagina web a Băncii www.eximbank.md, în compartimentul Anunțuri. Toate documentele, scrisorile, notificările intrate la sediul Clientului se consideră recepționate de către Client.
- 3.3.** Notificarea transmisă prin scrisoare recomandată, se consideră primită de destinatar la data menționată pe confirmare de oficiul poștal primitor. În cazul în care Clientul va alege modalitatea de recepționare a corespondenței prin e-mail, serviciu internet banking, notificările vor fi transmise prin intermediul poștei electronice expediată din partea Băncii și prin încărcarea documentului în Internet Banking (în situația în care Clientul deține acest serviciu).
- 3.4.** Banca poate posta anunțuri cu referire la serviciile oferite (modificări ale serviciilor existente, servicii noi oferite Clientilor, etc.) inclusiv și la ATM-urile Băncii. Anunțurile privind modificarea ratei dobânzii și Tarifele Băncii aplicate, vor fi publicate pe pagina web a Băncii și la oficiile sucursalelor Băncii. Totodată, anunțurile privind modificarea ratei dobânzii vor fi puse la dispoziția Clientului prin intermediul poștei electronice menționate în cuprinsul cererilor specifice sau la altă adresa electronică notificate de Client cel mai recent. Notificarea privind modificarea ratei dobânzii poate fi încărcată și prin intermediul serviciului Internet Banking (în situația în care Clientul deține acest serviciu). În situația în care debitorul nu deține un e-mail, sau nu beneficiază de serviciul Internet Banking, acesta va fi informat pe cale poștală prin scrisoare recomandată.

4. LEGISLAȚIA APLICABILĂ, SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ȘI LITIGIILOR

- 4.1.** CGB sunt guvernate și interpretate de legea Republicii Moldova.
- 4.2.** Părțile vor depune eforturi enorme pentru ca orice divergență, pretenție care poate apărea, să fie soluționată pe cale amiabilă. În cazul în care părțile nu vor ajunge la un numitor comun, acestea vor fi transmise instanței de judecată competente spre examinare în conformitate cu procedura stabilită de legislația Republicii Moldova în vigoare.
- 4.3.** Orice reclamație a Clientului cu privire la calitatea serviciilor prestate de Bancă sau îndeplinirea necorespunzătoare sau neîndeplinirea obligațiilor Băncii, poate fi depusă de către Client prin intermediul unui apel telefonic la Serviciul Suport Clientelă, la numărul de telefon **+373 22 600 000**, prin e-mail la adresa contact@eximbank.com, pe site-ul oficial www.eximbank.md sau la orice sucursală a Băncii. Reclamațiile vor fi analizate de către Bancă cu o importanță deosebită. Clientul urmează să recepționeze un răspuns într-un termen rezonabil, în conformitate cu actul intern aferent soluționării reclamațiilor.
- 4.4.** Orice reclamație a Clientului în legătură cu drepturile și obligațiile ce decurg din „Legea nr. 114 din 18-05-2012” cu privire la serviciile de plată și moneda electronică” Banca o va examina și va reveni cu un răspuns către acesta în maxim 15 zile lucrătoare de la primirea reclamației, în același format în care s-a adresat Clientul sau prin una din metodele indicate la punctul 4.3. În situații excepționale, dacă răspunsul Băncii nu poate fi oferit în termen de 15 zile din motive independente de voința sa, Banca va transmite un răspuns provizoriu, în care va indica motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care Clientul va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu va depăși 30 de zile de la primirea reclamației de către Bancă.
- 4.5.** În situația în care Clientul nu va fi satisfăcut de răspunsul primit și/sau Banca nu a examinat reclamația în termenul legal, Clientul are dreptul să sesizeze autoritatea de supraveghere în funcție de competența stabilită de legislația în vigoare sau să intenteze acțiune în instanța de judecată competentă.

5. NEEEXECUTAREA OBLIGAȚIILOR DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT (FORTĂ MAJORĂ)

- 5.1.** Impedimentul exonerează de răspundere partea care îl invocă. Prin impediment înțelegem toate circumstanțele care survin după încheierea prezentelor CGB și care constau în evenimente imprevizibile, inevitabile, independente

de voința părților în conformitate cu legislația Republicii Moldova (ex: calamități naturale, greve, război), care în mod absolut împiedică partea să-și execute total sau parțial obligațiile contractuale.

- 5.2. În cazul apariției unui impediment, partea care este în imposibilitate să-și execute obligațiile contractuale, va notifica cealaltă parte despre acest lucru, în scris, într-un termen de 5 (cinci) zile de la data declanșării evenimentului și urmând să anexeze dovada corespunzătoare în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova în vigoare.
- 5.3. Banca nu este răspunzătoare pentru neîndeplinirea vreunei obligații dacă această situație este rezultatul direct sau indirect al unor împrejurări independente de voința sau capacitatea sa.
- 5.4. Impedimentul suspendă automat obligațiile părților pe durata existenței acestuia.

CAPITOLUL IV – MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE

1. MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE

- 1.1. CGB pot fi modificate de Banca unilateral ori de câte ori va considera necesar și/sau în cazul modificărilor impuse prin legislație.
- 1.2. Orice modificare a prezentelor CGB va fi adusă Clientului la cunoștință cu cel puțin 30 (treizeci) zile înainte de intrarea lor în vigoare prin unul din următoarele moduri:
 - afișare unui anunț pe panourile informative la sediul sucursalelor Băncii,
 - plasare anunțului pe pagina web a Băncii www.eximbank.md, în compartimentul Anunțuri,
 - prin SMS sau notificare scrisă, la decizia Băncii,
 - prin alte mijloace de comunicare accesibile Băncii și Clientului.
- 1.3. În cazul care, Clientul nu este de acord cu modificările CGB, acesta este în drept să notifice în scris Banca prin scrisoare cu confirmare de primire sau direct la sediile sucursalelor Băncii, înainte de intrarea lor în vigoare, dezacordul său și să renunțe la serviciile prestate de Bancă. Dacă Clientul înregistrează datorii față de Bancă, renunțarea va fi posibilă numai după ce Clientul le va achita integral.
- 1.4. Dacă Banca nu va primi din partea Clientului dezacordul său referitor la modificările CGB în termenul menționat mai sus, atunci se consideră că Clientul a acceptat tacit modificările efectuate, iar Clientul nu va putea invoca Băncii necunoașterea CGB.
- 1.5. Termenul de notificare de 30 (treizeci) zile nu se aplică și modificările la Condițiile Generale intră în vigoare fără a fi necesară notificarea Clientului, în următoarele situații:
 - modificările sunt impuse de aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective;
 - Banca efectuează modificările în vederea introducerii unor noi servicii.
 - Banca efectuează modificări în vederea securizării sistemelor Băncii din care derivă funcționarea serviciilor și produselor deținute/utilizate de către client.
- 1.6. Prevederile pe aspecte nereglementate anterior pot intra în vigoare și imediat, dacă acestea nu sunt în detrimentul Clientului.

2. DISPOZIȚII FINALE

- 2.1. CGB au fost întocmite în limba română.
- 2.2. În tot cuprinsul CGB, toate prevederile care fac referire la "obligațiile" Clientului, prin expresia Client se înțelege atât Clientul - titular de cont, cât și orice alte persoane autorizate de acesta să opereze pe contul său. Orice referire la obligațiile Deținătorului de Card se are în vedere atât Deținătorul de Card principal cât și Deținătorul de Card suplimentar.
- 2.3. În cazul în care prezentele CGB nu acoperă careva situații posibile, Părțile se vor conduce de legislația Republicii Moldova în vigoare.

- 2.4.** În cazul implementării altor servicii/produse noi de către Bancă, acestea vor fi aduse la cunoștință clienților săi prin afișare pe pagina web a Băncii www.eximbank.md, prin materiale publicitare, afișare la sediile sucursalelor Băncii sau prin alte mijloace de comunicare electronică (internet, e-mail, SMS, fax) etc.