EXIMBANK

Bank of INTESA SANPAOLO

Condiții Generale Bancare

pentru persoane juridice

în vigoare din

14.10.2026

EXIMBANK

CUPRINS

CAPITOLUL I – PREVEDERI GENERALE ȘI SFERA DE APLICABILITATE A CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE 3

2. DEFINIȚII 3
3. CONFIDENŢIALITATE ŞI SECRET BANCAR 10
4. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL 10
5. IDENTIFICAREA ȘI CUNOAȘTEREA CLIENTULUI. PREVENIREA ȘI COMBATEREA SPĂLĂRII BANILOR, FINANȚĂRII TERORISMULUI ȘI RESPECTAREA SANCȚIUNILOR INTERNAȚIONALE 11
6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII 13
7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI 14
8. GENERALITĂȚI. DESCHIDEREA, ADMINISTRAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR 15
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 25
4. IPAD INTERNET BANKING: EXIMBANK - Web Banking și EXIMBANK – Mobile Banking 34
5. POS-TERMINALE 38
6. SERVICIUL MIA QR BUSINESS 42
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 RELAȚILOR DE AFACERI 49

1. DURATA RELATIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT SI BANCA 49
2. ÎNCETAREA RELAȚIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ 49
3. NOTIFICĂRI 50
4. LEGISLAȚIA APLICABILĂ, SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ȘI LITIGIILOR 51
5. NEEXECUTAREA OBLIGAŢIILOR DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT (FORȚĂ MAJORĂ) 51

CAPITOLUL IV – MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE 52

1. MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE 52
2. DISPOZITII FINALE 52

Public

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

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 sediul în mun. Chișinău, MD-2004, Bulevardul Ștefan cel Mare și Sfânt, 171/1.

1.2. Prezentele Condiții Generale Bancare (denumite în continuare „CGB") stabilesc cadrul juridic general al desfășurării relației contractuale dintre BC "EXIMBANK" S.A. (denumită în continuare „Banca") și fiecare dintre clienții săi (denumiți în continuare în mod individual „Client") care au semnat pe *Cererea de deschidere conturi curente*, primirea, acceptarea și însușirea conținutului prezentelor CGB.

1.3. Prezentele CGB, împreună cu Cererea de deschidere de conturi curente, cu Tarifele Băncii (denumită în continuare „Tarife") și orice alt formular și/sau contract ce reglementează individual un serviciu sau produs al Băncii constituie un singur document ce reprezintă baza relației contractuale dintre Bancă și Client privind deschiderea și operarea în conturile curente şi de depozit, precum și furnizarea oricăror altor servicii/produse bancare și, împreună au natură juridică a unui Contract-Cadru, ce se supune prevederilor legislației Republicii Moldova în vigoare. Toate aceste documente vor fi denumite în continuare în cuprinsul prezentelor CGB, Contract-Cadru (inclusiv în sensul prevăzut în *Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică*).

1.4. Semnătura Clientului depusă pe Cererea de deschidere conturi curente certifică fără echivoc faptul că la inițierea relației de afaceri cu Banca Clientul a luat la cunoștință de conținutul prezentelor CGB, că și le-a însușit, că este întru totul de acord cu prevederile acestora şi că i-a fost înmânat un exemplar al acestora.

1.5. De la momentul însușirii/comunicării, prezentele CGB înlocuiesc orice formă anterioară a acestora, precum și orice dispoziție contrară existentă în cuprinsul formularelor/documentelor specifice aferente produselor sau serviciilor oferite Clientului de către Bancă încheiate anterior intrării în vigoare a CGB și, dacă este cazul, le completează.

1.6. În situația existenței oricăror divergențe între construcția, înțelesul sau interpretarea textului oricărui formular/ document/contract specific aferent unui produs sau serviciu încheiat între Bancă și Client ce sunt contradictorii prezentelor CGB, vor prevala prevederile exprese din cuprinsul formularelor/ documentelor/ contractelor specifice. Orice aspect/procedură/drept/ obligației neacoperit/ă de conținutul unui formular/ document/contract specific unui produs sau serviciu individual încheiat între Bancă și Client va fi guvernat/înțeles sau interpretat în conformitate cu prevederile prezentelor CGB. Termenii și condițiile specifice produselor/serviciilor Băncii reglementate prin formulare/documente/contracte individuale vor fi aplicabile pe perioada menționată în cuprinsul acestora.

1.7. Modificarea sau încetarea unuia din produsele și/sau serviciile specifice încheiate între Client și Bancă se realizează în condițiile prevăzute de prezentele CGB și nu afectează valabilitatea celorlalte produse sau servicii contractate de Client și nici valabilitatea prezentelor CGB.

1.8. Clientul are posibilitatea de a consulta prezentele CGB și la sediile unităților teritoriale ale Băncii, precum și pe pagina de Internet a Băncii, www.eximbank.com.

1.9. Raporturile dintre Bancă și Client conform prezentelor Condiții Generale Bancare se bazează pe încredere reciprocă, corectitudine, confidențialitate, bună credință, integritate și transparență.

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.

ATM (Automated-Teller Machine) - automat bancar destinat efectuării de tranzacții cu Cardul în scopul obținerii de numerar, depunerii de numerar, transferului de fonduri, plății de utilități, obținerii de informații privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate prin intermediul Cardului;

Autentificarea strictă (SCA) - înseamnă o Autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente incluse în categoria cunoștințelor (ceva ce doar utilizatorul cunoaște), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă) și inerenței (biometrie - ceva ce reprezintă utilizatorul, cum ar fi: recunoașterea faciala, amprenta digitala si altele) care sunt

Public

independente, în sensul că neîndeplinirea unui element nu compromite fiabilitatea celorlalte elemente, și care sunt concepute în așa fel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare.

Autorizarea operaţiunii - permisiunea PSP emitent de a efectua o anumită operaţiune prin intermediul instrumentului de plată emis.

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

Bancă (Prestator) – reprezintă Banca Comercială „EXIMBANK" S.A. Orice referire făcută la Bancă în cuprinsul prezentului document va include și oricare dintre unitățile sale teritoriale (sucursală).

Bancomat - (denumit prescurtat conform uzanţelor internaţionale – ATM), aparat electronic sau electromecanic care permite Deținătorilor de card efectuarea operațiunilor prin autoservire de retragere și depunere a mijloacelor bănești în numerar din Conturile de plăți, de interogare a disponibilului la Cardurile de plată, precum și de generare a mini-extraselor aferente operațiunilor efectuate cu Cardurile de plată.

Beneficiari – creditorii Ordonatorului.

Beneficiar al plăţii – persoana care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operaţiuni de plată de transfer de credit.

Beneficiar efectiv - orice persoană fizică ce deţine sau controlează în ultimă instanţă clientul şi/sau persoana fizică în numele ori în interesul căruia/căreia se realizează, direct sau indirect, o activitate sau o tranzacţie. Noţiunea de beneficiar efectiv include cel puţin persoanele indicate la art.5 [2] a *Legii nr.308/2017*.

Biroul de Credit – societate ce își propune să sprijine participanții la sistemul bancar prin furnizarea de informații reale, actualizate și consistente referitoare la persoane fizice care au contractat credite de la bănci sau societăți financiare, au achiziționat un produs în sistem leasing sau au fost asigurate împotriva riscului de neplată de o societate de asigurări, prin colectare/prelucrare date privind portofoliul de clienți – persoane fizice, oferire de informații/analize în scopul: identificării și cuantificării riscului de credit, creșterii calității creditelor, diminuării riscului de fraudă și protejării creditorilor, stabilirii criteriilor uniforme de apreciere a clientelei (scoring).

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

Blocarea Cardului de plată – stoparea temporară sau definitivă a operaţiunilor 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 tranferul unor sume către alte persoane, eliberarea numerarului, precum și să efectueze alte operațiuni în contul clientului din însărcinarea lui.

Cod unic de identificare – combinaţie de litere, cifre sau simboluri specificate utilizatorului serviciului de plată (Client sau beneficiarul plăţii) de către Bancă sau alt prestator al serviciilor de plata (IBAN, BIC, IDNO) şi care urmează a fi furnizat de utilizatorul serviciilor de plata în scop de identificare, fără ambiguitate, a altui utilizator al serviciilor de plată şi/sau a contului său de plăți, pentru o operațiune de plată.

Codul IBAN (International Bank Account Number) – reprezintă un şir de caractere care identifică, în mod unic la nivel internaţional, contul unui Client deschis la o instituţie financiară prin recunoaşterea de către orice sistem bancar operant în reţeaua SWIFT, fără necesitatea conversiei manuale a datelor.

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

Public

Comision/Taxă – plata percepută de Bancă pentru prestarea unui serviciu aferent prezentului Contract, stabilită în Tarifele şi Taxele 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 principal - suport de informaţie standardizat şi, după caz, personalizat, prin intermediul căruia deţinătorul, de regulă, în funcție de tipul Cardului de plată, are acces la distanţă la Contul de plăți la care este atașat Cardul de plată în vederea efectuării operaţiunilor de plată sau ridicare a numerarului.

Card de plată suplimentar – Card de plată, emis la solicitarea Titularului contului de plăți, pe numele unei persoane fizice rezidente sau nerezidente, atașat la Contul său de plăți. Tranzacțiile efectuate cu Cardurile de plată principal și suplimentar sunt reflectate în același Cont de plăți.

Client – persoană fizică sau juridică care este în procesul stabilirii unei relaţii de afaceri sau deja a stabilit o relaţie de afaceri cu Banca, a beneficiat sau beneficiază de serviciile Băncii ori desfăşoară cu aceasta alte operaţiuni 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.

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).

Comerciant - persoană care desfăşoară activităţi de comerț sub una dintre formele juridice de organizare a activității de antreprenoriat sau sub o altă formă de activitate de comerț prevăzută de lege,, 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 Prestatorul acceptant.

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.

Deţinător – client (persoană fizică sau juridică) al PSP care, în baza contractului încheiat cu PSP, deține un dispozitiv şi/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 informaţii referitoare la o persoană juridică identificată sau identificabilă (în continuare – persoană vizată), care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un element de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul ori mai multe elemente specific, proprii identităţii sale fizice, fiziologice, genetice, 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 legislaţiei valutare şi privind combaterea spălării banilor şi finanţării terorismului, justifică efectuarea tranzacţiilor financiare de către persoanele juridice.

Public

Data decontării – data la care obligaţiile de transfer a mijloacelor băneşti sunt executate între prestatorul plătitor şi prestatorul beneficiar.

Emitent – persoana care emite un ordin de plată.

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 permanenta 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.

Infracţiune predicat - orice infracţiune penală în urma căreia veniturile provenite din activitatea infracţională sunt generate, fiind susceptibile de a deveni obiect al unei infracțiuni de spalarea banilor, pentru tainurea, deghizarea originii si naturii bunurilor si mijloacelor financiare, fonduri, venituri obtinute în mod ilegal.

Instrument de plată electronic cu acces la distanţă (IPAD) – set de proceduri, care se bazează pe o soluţie informatică şi/sau echipament de tipul: internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobile-banking, care permite utilizatorului, prin intermediul unei metode de autentificare şi al unui mijloc de comunicaţie, accesul la contul de plăţi şi iniţierea de operaţiuni de plată, în baza fondurilor de care dispune. În cadrul Băncii se utilizează următoare tipuri de IPAD:

- **web-banking** (browser based payments) – oferă posibilitatea accesării sistemului prin intermediul unei pagini web operate de către PSP, fără preinstalarea aplicaţiei la utilizator;
- **mobile-banking** – sistemele prin intermediul cărora tranzacţiile/ instrucţiunile de plată sunt transmise şi/sau confirmate de utilizator către PSP prin intermediul unei aplicaţii mobile instalate pe dispozitiv mobi.

Încetarea relaţiei de afaceri – intreruperea relaţiei profesionale sau comerciale stabilite de bănсă cu Clientul său (relaţie 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 şi asigurarea schimbului automatizat de informaţii între state, într-un cadru standardizat, pe baza acordurilor bilaterale, având ca obiectiv primordial de a solicita ca instituţiile financiare străine să raporteze autorităţilor de taxare (impozitare) din SUA veniturile beneficiarilor direcţi sau indirecţi, care sunt plătitori de impozite în conformitate cu legislaţia din SUA. La 26 noiembrie 2014 Guvernul Republicii Moldova a semnat Acordul de cooperare cu SUA privind facilitarea implementării prevederilor FATCA, care prevede că instituţiile financiare raportează direct Serviciului Fiscal al SUA informaţii aferente conturilor deţinute de către persoane fizice și juridice care au Indici SUA.

Garanţie 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 sfârşitul zilei lucrătoare după care orice ordin de plată primit se consideră primit în următoare zi lucrătoare.

Operaţiuni cu Cardul de plată – operaţiuni efectuate de către Deţinătorul de card, reflectate în Contul de plăţi şi care includ alimentări cu numerar, alimentări prin virament, transferuri de mijloace băneşti de pe un Card de plată pe alt Card de plată, tranzacţii electronice efectuate prin intermediul IPAD “EXIMBANK - Web Banking”, retrageri de numerar, achitări de bunuri/servicii, generare de extrase de cont, alte operaţiuni financiare şi nefinanciare prevăzute în Tarifele Băncii.

Ordinul de plată – dispoziţie 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 folosinţă – cod format din 4 cifre, expediat de către Bancă Deţinătorului de card la telefonul mobil sau adresa de e-mail înregistrată la Bancă, valabil pentru o perioadă limitată de timp și utilizat exclusiv pentru confirmarea primei autentificări și resetarea parolei sau recuperarea accesului în serviciul IPAD (Web Banking/Mobile Banking).

Persoană Sancționată – 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,

Public

Statele Unite ale Americii (inclusiv listele emise de Oficiul de Control al Activităților Străine (OFAC) si 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 funcţii publice importante, după cum urmează:

a) şefi de stat, şefi de guvern, miniştri şi miniştri adjuncţi 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 curţilor supreme, ai curţilor constituţionale sau ai altor instanţe judecătoreşti de nivel înalt ale căror hotărâri nu fac obiectul altor căi de atac decât în circumstanţe excepţionale;
e) membri ai curţilor de conturi sau ai consiliilor băncilor centrale;
f) ambasadori, însărcinaţi cu afaceri şi ofiţeri superiori în forţele armate;
g) membri ai organelor de administrare, de conducere sau de supraveghere ale întreprinderilor publice;
h) directori, directori adjuncţi şi membri ai consiliului de administraţie sau membri cu funcţii echivalente în cadrul unei organizaţii internaţionale.

Lista funcţiilor publice importante la nivel naţional care determină calitatea de persoană expusă politic în conformitate cu prevederile prezentei legi se elaborează de către Serviciu şi se publică pe pagina sa web oficială.
Membri de familie ai persoanei expuse politic sunt:

a) soţul/soţia unei persoane expuse politic sau o persoană aflată în relaţii asemănătoare acelora dintre soţi cu persoana expusă politic;
b) copiii şi soţii/soţiile lor sau cu care copiii se află in relaţii asemănătoare acelora dintre soţi;
c) părinţii şi fraţii/surorile unei persoane expuse politic.

Persoane cunoscute ca fiind asociaţi apropiaţi, atât din punct de vedere profesional, cât şi 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 construcţii juridice ori ca având orice altă relaţie strânsă de afaceri cu o astfel de persoană;
b) persoanele fizice care sunt singurii beneficiari efectivi ai unei entităţi juridice sau ai unei construcţii juridice cunoscute ca fiind înfiinţate 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 – dispozitiv destinat deservirii Deţinătorilor de carduri de plată, aflat la un PSP sau la un comerciant, care permite citirea datelor de pe banda magnetică şi/sau de pe microprocesorul cardului de plată, procesarea acestor date şi a altor date referitoare la operaţiunea iniţiată**Prestator emitent** - un prestator de servicii care, în baza unui contract încheiat cu Schema de plată, emite și gestionează Cardurile de plată emise de el şi efectuează autorizarea operaţiunilor efectuate cu acestea.

Prestator de servicii de inițiere plăți (PSIP) - prestator de servicii de plată care desfășoară servicii de inițiere a plății.

Prestator de servicii de informare cu privire la conturi (PSIC) - un prestator de servicii de plată care desfășoară servicii de informare cu privire la conturi.

Plătitor – persoana care este titularul de cont sau una din persoanele cu drept de semnătură care este indicată în fişa cu specimene de semnături şi amprenta ştampilei şi care autorizează un ordin de plata (iniţiază sau permite executarea unui ordin de plata) din acel cont de plăţi 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 şi închiderea contului în numele Clientului.

Public

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

Prestator de servicii de plată nebancar – societatea de plată, furnizorul de servicii poştale 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 operaţiunile relevante.

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

Prelucrarea datelor cu caracter personal - orice operaţiune sau set de operaţiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal saua asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.

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

Relaţie de afaceri – relaţie profesională sau comercială legată de activităţile profesionale ale băncii cu o persoană şi despre care, la momentul stabilirii contactului, se consideră că va fi de o anumită durată.

Sancţiuni – 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.

Schema de plată – organizațiile internaționale de servicii financiare Visa și/sau Mastercard sub sigla cărora Banca emite carduri.

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.

SEPA (Single Euro Payments Area) – este zona în care cetățenii, companiile și alți participanți la activitatea economică pot iniția și primi plăți în euro în țările cuprinse în această zonă, atât în interiorul țărilor cât și între țări, în aceleași condiții de bază, cu aceleași drepturi și obligații, indiferent de locul în care se află aceștia. Zona SEPA cuprinde statele membre ale Spațiului Economic European (SEE1), Elveția, San Marino și Principatul Monaco.

Serviciul 3D Secure – protocol de securitate dezvoltat de Schemele de plată, Visa si Mastercard, pentru creșterea securității tranzacțiilor cu cardul efectuate în mediul online. Site-urile care utilizează acest protocol afișează sigla „Visa Secure” sau „Mastercard Identity Check” şi permit validarea online a tranzacției de către Bancă. Validarea tranzacției se va face prin filtre tranzacționale interne și, suplimentar, dacă i se solicită Deținătorului/ Utilizatorului de card, cu Autentificare strictă.

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 operaţiunii), la efectuarea unor operațiuni cu Cardul de plată: achitarea bunurilor/serviciilor la comercianţi; extragerea numerarului (la bancomate, la ghişeele Băncii); alimentarea contului de plăți și alte operaţiuni.

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

Serviciul de confirmare a disponibilității fondurilor – serviciul online prin care se furnizează informații privind disponibilitatea fondurilor contului de plăți accesibil online al plătitorului, deținut la Bancă, furnizat de alt prestator de servicii de plata terț (PSP).

Public

Serviciul de inițiere a plății – serviciul de inițiere a unui ordin de plata la cererea utilizatorului serviciilor de plata cu privire la un cont de plăți accesibil online, deținut de utilizator la Bancă, furnizat de un alt prestator de servicii deplata terț (PSP).

Serviciul de informare cu privire la conturi – serviciul online prin care se care furnizează informații consolidate in legătură cu unul sau mai multe conturi de plăți accesibile online, deținute de utilizatorul serviciilor de plată la Bancă, furnizat de un alt prestator de servicii de plata terț (PSP).

Suport durabil – instrument (suport de hârtie, stick-uri, hard discuri ale calculatoarelor personale, pagini de internet etc.) care permite Utilizatorului (Clientului) să stocheze informaţii adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare şi pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informaţiei respective, şi care face posibilă reproducerea exactă a informaţiilor stocate.

SWIFT (Society forthe Worldwide Interbank Financial Telecommunications) – reprezintă organizația care efectuează transferuri electronice de fonduri între bănci; SWIFT operează prin cele două centre operaționale din Europa și Statele Unite ale Americii, unde sunt stocate temporar toate datele cu caracter personal privind tranzacțiile financiare executate.

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. şi Visa Inc.”, „Tarife pentru emiterea și deservirea cardurilor de plată persoane proiecte salarizare/de depozit”, „Comisioane pentru emiterea şi administrarea cardurilor de plată de credit tip Revolving persoane fizice”, „Comisioane pentru emiterea şi administrarea cardurilor de plată de credit tip Overdraft persoane fizice ”, „Ratele anuale ale dobânzii la depozite”.

Transfer de credit – o serie de operaţiuni care încep prin iniţierea de către plătitor a unui ordin de plată şi transmiterea acestuia prestatorului de servicii de plată în scopul punerii la dispoziţia unui beneficiar unei anumite sume de bani. Transferul de credit poate fi iniţiat atât în numele Clientului prestatorului de servicii de plată, cât şi nemijlocit de către prestatorul de servicii de plată în nume şi pe cont propriu.
Etapele aferente transferului de credit:

a. **Recepţionare** – procedura prin care Prestatorul recunoaşte primirea OP de la Client pentru a verifica eventualele erori în transmiterea sau în conţinutul elementelor OP, ori existenţa dispoziţiei de revocare dată de Plătitor.
b. **Acceptare** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, recunoaşte că OP recepţionat corespunde tuturor normelor stabilite pentru a fi executat.
c. **Refuz** - procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, recunoaşte că OP recepţionat nu corespunde tuturor normelor sale stabilite pentru a fi executat şi refuză executarea acestuia, cu explicarea motivului refuzului.
d. **Revocare** - procedura prin care Clientul dă Prestatorului dispoziţia de anulare a OP până cel târziu în momentul executării acestuia de către Prestator.
e. **Executare** – procedura prin care, în cazul iniţierii 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 dispoziţia 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 fixa, 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 depăşi 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 şi non repudierii acesteia.

Tranzacţie neautorizată – Operaţiune efectuată cu utilizarea Cardului de plată sau a datelor acestuia, fără consimţământul Deţinătorului de card.

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

Public

Tranzacție B2B (Business to Business) – tranzacție de plată efectuată de o persoană juridică 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 şi apără interesele ei, şi care desfăşoară activităţile determinate de bancă.

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

3. CONFIDENŢIALITATE ŞI SECRET BANCAR

3.1. Banca asigură confidențialitatea tuturor informațiilor privind Clientul, inclusiv conturile acestuia, operațiunile efectuate, produsele și serviciile bancare utilizate, precum și a oricăror alte informații care constituie secret bancar, în conformitate cu prevederile *Legii nr. 202/2017 privind activitatea băncilor*.

3.2. Banca este în drept să utilizeze și să divulge informațiile care constituie secret bancar numai în cazurile și în condițiile prevăzute de lege, inclusiv:

- la solicitarea Clientului sau cu acordul expres al Clientului, în limitele consimțământului acordat;
- la solicitarea autorităților și instituțiilor competente ori către alte persoane îndreptățite să primească asemenea informații, în cazurile expres prevăzute de legislație;
- în scopul respectării obligațiilor legale ale Băncii, inclusiv celor privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, administrarea riscurilor, auditul, controlul intern, supravegherea prudențială și raportarea către autoritățile competente;
- către persoane care prestează servicii pentru Bancă, inclusiv servicii IT, arhivare, procesare a datelor, consultanță, audit, recuperare creanțe sau alte servicii externalizate, în măsura în care divulgarea este necesară pentru prestarea serviciilor respective și cu respectarea obligațiilor legale de confidențialitate și securitate a informațiilor;
- în cadrul grupului din care face parte Banca, în măsura permisă de legislația aplicabilă și în scopul organizarea supravegherii pe bază consolidată, administrării riscurilor, guvernanței corporative, controlului intern, conformității și îndeplinirii obligațiilor legale și de reglementare;
- când Banca justifică un inters legitim.

3.3. În vederea inițierii, derulării și încetării relației de afaceri, precum și pe întreaga durată a acesteia, Clientul se obligă să furnizeze, la solicitarea Băncii, documentele, informațiile și explicațiile necesare pentru identificarea sa, actualizarea informațiilor, prestarea serviciilor bancare și îndeplinirea obligațiilor legale ale Băncii. Clientul garantează că informațiile și documentele furnizate sunt complete, exacte și actuale și se obligă să informeze fără întârziere Banca cu privire la orice modificare intervenită.

3.4. Banca aplică măsuri tehnice și organizatorice corespunzătoare pentru protejarea informațiilor care constituie secret bancar împotriva accesului neautorizat, divulgării, modificării, pierderii sau distrugerii accidentale ori ilegale, în conformitate cu cerințele legislației aplicabile și ale reglementărilor interne.

3.5. Clientul se obligă să păstreze confidențialitatea informațiilor comerciale, financiare, tehnice și organizatorice ale Băncii care i-au fost comunicate în legătură cu negocierea, încheierea sau executarea raporturilor contractuale și care nu sunt destinate publicității, inclusiv, fără a se limita la, condițiile comerciale individual negociate, ofertele personalizate, mecanismele de securitate aferente serviciilor și instrumentelor de plată, precum și orice alte informații indicate de Bancă ca fiind confidențiale sau care, prin natura lor, sunt în mod rezonabil considerate confidențiale. Această obligație nu se aplică în măsura în care divulgarea informațiilor este impusă de lege, de o autoritate competentă sau este necesară pentru protejarea unui drept sau interes legitim al Clientului, cu respectarea cerințelor legale aplicabile.

4. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

4.1. Banca, în calitate de oprator de date cu caracter personal, prelucrează datele cu caracter personal obținute direct de la persoanele vizate sau indirect (datele persoanelor fizice asociate Clientului – persoană juridică, inclusiv reprezentanți legali, sau convenționali, administratori, beneficiari efectivi, împuterniciți, persoane de contact, etc.) din surse permise de lege, inclusiv date referitoare la alte persoane fizice furnizate de clienți sau de reprezentanții acestora în cadrul relațiilor contractuale sau în procesul solicitării produselor și serviciilor bancare.

Public

4.2. Informațiile privind prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv categoriile de date prelucrate, scopurile și temeiurile juridice ale prelucrării, destinatarii datelor, eventualele transferuri, perioadele de stocare și modalitatea de exercitare a drepturilor persoanelor vizate sunt disponibile în *Nota de informare (generală și specifică) privind prelucrarea datelor cu caracter personal*, publicată pe pagina oficială a Băncii și disponibilă în unitățile sale teritoriale.

4.3. Banca se angajează să prelucreze datele cu caracter personal în scopuri determinate, explicite și legitime, într-un mod care să protejeze drepturile și libertățile fundamentale ale persoanelor vizate și să implementeze măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru prevenirea accesului neautorizat, pierderii, modificării sau divulgării ilegale a datelor.

4.4. Furnizarea datelor cu caracter personal solicitate de Bancă constituie o condiție necesară pentru inițierea și derularea relației de afaceri, precum și pentru îndeplinirea obligațiilor legale ale Băncii. În cazul în care datele solicitate nu sunt furnizate sau sunt furnizate incomplet ori incorect, Banca poate refuza inițierea relației de afaceri, încheierea contractului sau prestarea anumitor produse și servicii, precum și înceta relația de afaceri, în condițiile legii.

4.5. Clientul declară și garantează că este autorizat să furnizeze Băncii datele cu caracter personal ale persoanelor fizice necesare inițierii și gestionării relației de afaceri cu Banca și se obligă să informeze persoanele vizate, anterior transmiterii datelor către Bancă, cu privire la prelucrarea acestora de către Bancă, în conformitate cu prevederile *Legii nr. 195/2024* și cu *Nota de informare (generală și specifică) privind prelucrarea datelor cu caracter personal.*.

4.6. Persoanele vizate beneficiază de drepturile prevăzute de *Legea nr. 195/2024*, inclusiv dreptul la informare, dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul la ștergerea datelor, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție, dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, dreptul de retragere a consimțământului, atunci când prelucrarea se întemeiază pe acesta, precum și dreptul de a depune o plângere la autoritatea de supraveghere competență (www.datepersonale.md) sau de a se adresa instanței de judecată, în condițiile legii.

4.7. Exercitarea drepturilor prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv orice solicitări de informații aferente se realizează prin transmiterea unei cereri către Bancă, utilizând următoarele date de contact:

- **E-mail:** dpo@eximbank.com
- **Adresă poștală:** B.C. „EXIMBANK" S.A., bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 171/1, MD-2004, municipiul Chișinău, Republica Moldova.

5. IDENTIFICAREA ȘI CUNOAȘTEREA CLIENTULUI. PREVENIREA ȘI COMBATEREA SPĂLĂRII BANILOR, FINANȚĂRII TERORISMULUI ȘI RESPECTAREA SANCȚIUNILOR INTERNAȚIONALE

5.1. Banca stabilește, desfășoară și monitorizează relațiile de afaceri cu Clienții în conformitate cu legislația aplicabilă privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, actele normative ale Băncii Naționale a Moldovei, măsurile restrictive și sancțiunile internaționale aplicabile, precum și cu politicile și procedurile interne ale Băncii privind cunoașterea clientelei (Know Your Customer – KYC).

5.2. În scopul aplicării măsurilor de precauție privind clienții, Banca este în drept să identifice și să verifice identitatea Clientului, a reprezentanților acestuia, a persoanelor împuternicite, a fondatorilor/asociaților/acționarilor, a beneficiarilor efectivi, precum și a oricăror alte persoane relevante pentru stabilirea și desfășurarea relației de afaceri, utilizând documentele, informațiile și sursele prevăzute de legislația aplicabilă.

5.3. Clientul este obligat să prezinte Băncii informațiile și documentele solicitate în scopul identificării și verificării identității, precum și orice alte informații necesare stabilirii scopului și naturii relației de afaceri, evaluării profilului de risc, identificării beneficiarului efectiv, verificării sursei fondurilor și, după caz, a sursei averii.

5.4. În vederea îndeplinirii obligațiilor legale, Clientul își exprimă acordul ca Banca să verifice autenticitatea, valabilitatea, integritatea și veridicitatea documentelor și informațiilor prezentate, inclusiv prin consultarea registrelor de stat, bazelor de date oficiale, sistemelor informaționale și altor surse de informații accesibile în condițiile legii.

5.5. Identificarea Clientului persoană juridică se efectuează în baza documentelor de constituire și înregistrare, a documentelor care confirmă structura de proprietate și control, a actelor de identitate ale reprezentanților și persoanelor împuternicite, precum și a altor documente și informații solicitate de Bancă, în conformitate cu legislația aplicabilă și procedurile interne ale Băncii.

5.6. În cazul persoanelor juridice cu structuri complexe de proprietate, inclusiv al societăților pe acțiuni sau al entităților în care proprietatea este exercitată prin mai multe niveluri de deținere, Clientul este obligat să prezinte documentele

Public

necesare identificării beneficiarului efectiv până la nivelul persoanei fizice care exercită controlul final, direct sau indirect, asupra Clientului.

5.7. Identificarea beneficiarului efectiv se realizează prin prezentarea documentelor și informațiilor solicitate de Bancă, inclusiv a copiilor actelor de identitate și a documentelor care confirmă structura de proprietate și control, precum și prin orice alte mijloace prevăzute de legislația aplicabilă.

5.8. Banca este în drept să solicite informații și documente suplimentare ori de câte ori acestea sunt necesare pentru identificarea Clientului, verificarea identității beneficiarului efectiv, clarificarea structurii de proprietate și control, determinarea scopului și naturii relației de afaceri sau pentru respectarea obligațiilor legale.

5.9. Documentele prezentate Băncii vor fi depuse în original, în copie legalizată, în copie certificată conform cerințelor Băncii sau în format electronic, semnate cu semnătură electronică calificată, în condițiile legislației aplicabile. Documentele redactate într-o altă limbă decât româna, rusa sau engleza vor fi însoțite, la solicitarea Băncii, de traduceri efectuate conform cerințelor legale.

5.10. Banca nu acceptă, în scopul identificării, documente de identitate sau alte acte emise de autorități ale unor entități nerecunoscute la nivel internațional ori alte documente care nu întrunesc condițiile prevăzute de legislația Republicii Moldova.

5.11. În cazul în care relația de afaceri este inițiată prin reprezentant, Banca identifică atât Clientul, cât și reprezentantul acestuia și verifică existența și întinderea împuternicirilor conferite.

5.12. Pe întreaga durată a relației de afaceri, Clientul este obligat să furnizeze informații complete, corecte și actualizate privind activitatea desfășurată, structura acționariatului și controlului, beneficiarii efectivi, scopul și natura relației de afaceri, tipurile de operațiuni preconizate, rulajele estimate, sursa fondurilor, precum și orice alte informații solicitate de Bancă în vederea respectării obligațiilor legale.

5.13. Clientul este obligat să informeze fără întârziere Banca cu privire la orice modificare a datelor de identificare, a structurii de proprietate și control, a beneficiarilor efectivi, a reprezentanților, a obiectului de activitate sau a oricăror alte informații relevante pentru relația de afaceri și să prezinte documentele justificative corespunzătoare.

5.14. Banca efectuează monitorizarea continuă a relației de afaceri și a operațiunilor efectuate de Client, inclusiv prin actualizarea informațiilor și documentelor de identificare, reevaluarea profilului de risc și verificarea conformității operațiunilor cu informațiile deținute despre Client.

5.15. Banca este în drept să solicite, în orice moment, documente și informații care să justifice proveniența fondurilor, sursa averii, scopul economic al operațiunilor, beneficiarii tranzacțiilor sau orice alte informații necesare evaluării tranzacțiilor și respectării obligațiilor legale.

5.16. În cazul în care documentele sau informațiile prezentate sunt incomplete, neactualizate, contradictorii ori generează suspiciuni rezonabile privind autenticitatea sau veridicitatea acestora, Banca poate solicita informații suplimentare, poate suspenda examinarea solicitării Clientului și poate amâna executarea operațiunilor până la clarificarea situației.

5.17. Banca poate refuza inițierea relației de afaceri, deschiderea contului, efectuarea unei tranzacții ori continuarea relației contractuale dacă:

a) nu poate identifica sau verifica identitatea Clientului, a reprezentanților ori a beneficiarilor efectivi;
b) nu poate determina scopul și natura relației de afaceri;
c) Clientul refuză prezentarea informațiilor sau documentelor solicitate;
d) există suspiciuni privind spălarea banilor, finanțarea terorismului, eludarea sancțiunilor internaționale ori săvârșirea altor activități ilicite;
e) există orice alte situații prevăzute de legislația aplicabilă sau de politicile interne ale Băncii.

5.18. În situațiile prevăzute de legislație, Banca este obligată să raporteze autorităților competente operațiunile sau activitățile susceptibile de a constitui spălare a banilor, finanțare a terorismului ori încălcarea măsurilor restrictive și a sancțiunilor internaționale, fără informarea prealabilă a Clientului, în măsura permisă de lege.

5.19. Banca este în drept să stabilească limite, să suspende, să restricționeze sau să refuze executarea unor operațiuni, inclusiv să blocheze temporar utilizarea conturilor, în cazul în care Clientul nu își îndeplinește obligațiile privind actualizarea datelor de identificare, nu prezintă informațiile sau documentele solicitate ori există impedimente legale pentru efectuarea operațiunilor.

Public

5.20. Clientul garantează că toate informațiile și documentele prezentate Băncii, inclusiv cele transmise prin mijloace electronice, sunt complete, autentice, exacte și actualizate și răspunde pentru orice prejudiciu cauzat Băncii ca urmare a furnizării unor informații sau documente false, incomplete ori înșelătoare.

5.21. Banca aplică măsurile de precauție privind clienții pe întreaga durată a relației de afaceri, inclusiv cu ocazia actualizării datelor de identificare, efectuării tranzacțiilor ocazionale, modificării profilului de risc al Clientului, apariției unor suspiciuni privind spălarea banilor sau finanțarea terorismului ori în orice alte situații prevăzute de legislația aplicabilă.

5.22. Clientul declară că a luat cunoștință de obligațiile sale prevăzute în prezentul capitol și se obligă să coopereze pe deplin cu Banca în vederea aplicării măsurilor de cunoaștere a clientelei, prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și respectării sancțiunilor internaționale.

6. DREPTURILE ŞI OBLIGAȚIILE BĂNCII

6.1. Drepturile Băncii (acestea nu sunt limitative, acestea completându-se cu actele accesorii acestora şi cu legislaţia în vigoare):

a. să solicite Clientului/împuterniciţiilor săi informaţii şi 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 legislaţiei sau în cazul implementării unei tehnologii informaţionale noi;
c. să solicite de la Client actualizarea informaţiilor prezentate de Client la inițierea relației de afaceri conform cerinţelor impuse de legislaţia din domeniul prevenirii şi combaterii spălării banilor şi finanţării terorismului;
d. să suspende efectuarea oricărei operaţiuni în contul Clientului, începând cu data expirării Chestionarului privind informația despre Client, beneficiar efectiv, și după caz, despre persoana împuternicită, până la primirea tuturor informaţiilor cerute, în condiţii satisfăcătoare pentru Bancă. În situaţia în care Clientul nu furnizează informaţiile în termenul solicitat de Bancă sau în cazul în care se constată ulterior că informaţiile furnizate nu corespund realităţii, Banca îşi rezervă dreptul să reconsidere relaţia de afaceri cu Clientul, inclusiv prin încetarea relațiilor cu acesta;
e. să modifice dobînda şi comisoanele aplicate la produsele bancare şi 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 penalităţi de întîrziere pentru sumele datorate Băncii;
h. să efectueze plăţi din conturile Clientului, fără acordul acestuia, în baza hotărârilor judecătoreşti sau de arbitraj, definitive şi executorii, şi/sau a altor documente executorii prevăzute de lege, la solicitarea persoanelor îndreptăţite;
i. să suspende/sisteze operaţiunile în/din conturi (în afară de înregistrarea/încasarea mijloacelor băneşti în conul bancar și de operaţiunile legate de mijloacele băneşti înregistrate în contul bancar în urma comercializării gajului) la primirea dispoziţiei privind suspendarea operaţiunilor la conturile Clientului, emise de către: (i) organul fiscal, (ii) Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor, (iii) alte organe împuternicite în conformitate cu legislaţia în vigoare;
j. să perceapă sumele plăților datorate prin debitarea conturilor Clientului în Bancă. 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 operaţiuni în cont în cazul în care Banca are suspiciuni cu privire la persoana împuternicită, cu privire la natura operaţiunii şi 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 operaţiuni dispuse de Client/persoana împuternicită, în cazul în care nu sunt achitate tarifele Băncii, nu este respectată politica Băncii de cunoaştere şi acceptare a clientelei sau în alte cazuri prevăzute expres de prezentele CGB și legislație;
m. să închidă în mod unilateral, în urma unei notificări prealabile, cel puţin 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

Public

ultemelor 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 solicit 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 şi Guvernul Statelor Unite ale Americii cu privire laimplementarea prevederilor Actului privind îndeplinirea obligaţiilor fiscale cu privire la investiţiile străine (Foreign Account Tax Compliance Act, "FATCA"), Banca este o instituţie raportoare FATCA, cu număr de identificare GIIN 0VA425.00009.ME.498 și ca atare: (i) în cazul în care Clientul îndeplineşte condiţiile pentru a fi clasificat drept *Recalcitrant* (Client care prezintă indicii U.S. şi care refuză să furnizeze Băncii documentaţia necesară clasificării conform FATCA şi acordul expres privind prelucrarea datelor cu caracter personal în scop FATCA şi transmiterea acestor date către Autoritatea Fiscală Americană (Internal Revenue Service, "IRS"), Banca este în drept să refuze Clientului deschiderea contului şi/sau executarea operaţiunilor; (ii) în cazul în care conturile Clientului sunt pasibile raportării, în modul în care acest fapt este definit de FATCA, Banca va raporta informaţia prevăzută de FATCA privind conturile Clientului către IRS;

o. este mandatată în mod expres să efectueze verificări, să solicite si să obţină orice informaţie despre Client/persoanele împuternicite în vederea derulării relaţiei de afaceri cu acesta în baza prezentelor CGB, de la orice autoritate competentă, registru public, arhivă, bază de date electronică sau organism abilitat deţinător de astfel de informaţii. În situaţia în care Banca va avea orice suspiciuni cu privire la faptul că prin conturile Clientului se defăşoară activităţi ilicite/suspecte, Banca are dreptul de a refuza executarea oricăror operaţiuni din conturile Clientului, fără a fi obligată a se justifica cu privire la motivele refuzului executării acestui serviciu şi fără a fi obligată la plata oricăror daune rezultate ca efect al exercitării acestui drept.

6.2. Obligaţiile Băncii (acestea nu sunt limitative, acestea completându-se cu actele accesorii acestora şi cu legislaţia în vigoare):

a. să înregistreze în contul Clientului (cu excepția contului de plăți) sumele băneşti transferate din conturile Clientului sau al altor persoane în ziua primirii acestora, dacă operaţiunea solicitată corespunde cerințelor prezentelor condiții și nu contravine legislaţiei 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 disponibilităţilor aflate în cont şi să nu permită persoanelor terţe să dispună de mijloacele băneşti ale Clientului, cu excepţia cazurilor prevăzute de legislaţia în vigoare ori la dispoziţia în scris a Clientului;

d. să asigure confidenţialitatea informaţiei privind starea conturilor şi operațiunile efectuate în condițiile prevăzute de lege;

e. să execute deciziile/încheierile/hotărarile, interpelările autorităților publice centrale și locale, organelor de stat investite cu atribuții și drept de a solicita informații, de aplicare suspendarilor, sechestrelor, emiterea ordineleor incasso ect.

7. DREPTURILE ŞI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

7.1. Drepturile Clientului:

a. să primească, în orice moment pe durata derulării relației contractuale, la cerere, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, clauzele Contractului-Cadru, precum şi orice informaţii 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 IPAD "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 băneşti din conturi conform documentelor justificative prezentate şi acceptate de Bancă în conformitate cu legislaţia şi actele interne ale Băncii;

f. să solicite închiderea conturilor cu respectarea CGB şi a legislaţiei în vigoare.

7.2. Obligaţiile Clientului:

Public

a. să cunoască și să respecte prevederile prezentelor CGB, precum și prevederile celorlalte contracte încheiate cu Banca, actele normative și reglementările Băncii Naţionale a Moldovei în vigoare cu referire obiectul Contractului-Cadru, inclusiv al prezentelor CGB și:
   - să respecte caracteristicile și condiţiile produselor oferite de Bancă;
   - 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);
   - să informeze Banca cu referire la orice nereguli privind operaţiunile înregistrate, imediat după data ridicării/ primirii extrasului de cont;
   - să achite tarifele, comisioanele și taxele pentru operaţiunile efectuate, Banca fiind autorizată expres în vederea debitării conturilor sale cu contravaloarea acestor tarife/comisioane/taxe;
   - să efectueze operaţiuni în limita disponibilului din contul său curent, ţinând cont inclusiv de valoarea tarifelor. comisioanelor şi spezelor aferente contului curent şi operaţiunilor efectuate;
   - să raspundă de legalitatea şi realitatea dispoziţiilor date Băncii pentru efectuarea operaţiunilor în conturile sale curente şi să furnizeze Băncii orice document care îi va fi solicitat în vederea realizării tranzacţiilor ordonate;
b. să notifice în scris Banca în ceea ce privește modificarea persoanei autorizate (împuternicite) privind autorizarea de a opera pe conturile sale;
c. să ofere Băncii informaţii veridice, complete şi curente cerute de legislaţia în vigoare şi tratatele internaţionale la care Republica Moldova este parte, inclusiv privind combaterea spălării banilor şi finanţării terorismului;
d. să prezinte, la cererea Băncii, toată informaţia, documentele şi copiile de pe acestea, necesare implementării măsurilor de precauţie, iar în cazul survenirii circumstanţelor noi legate de beneficiarii efectivi, să actualizeze, din propria iniţiativă, datele deja prezentate. Corectitudinea şi veridicitatea documentelor prezentate sînt certificate prin semnătură de către Client în mod obligatoriu;
e. în toate cazurile când Clientul/persoana împuternicită efectuează operaţiuni de depunere mijloace bănești a căror valoare excede 200.000 MDL sau echivalentul în valută, aceştia sunt obligaţi să prezinte Băncii declaraţia privind identitatea beneficiarului real şi sursa fondurilor mijloacelor bănești.

8. GENERALITĂȚI. DESCHIDEREA, ADMINISTRAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR

8.1. Generalități

a. În vederea menţinerii relaţiei de afaceri dintre Bancă și Client, acesta din urmă trebuie să beneficieze de cel puţin un produs bancar. Existenţa unui cont curent deschis la Bancă poate fi una din condiţiile necesare și obligatorii în vederea deschiderii de către Bancă a altor tipuri de conturi, produse și/sau servicii pentru Client, mai puţin situaţiile în care legislaţia în vigoare prevede altfel.
b. În conformitate cu prezentele CGB, Banca, la cererea Clientului şi în temeiul documentelor prezentate de acesta, potrivit prevederilor legislaţiei şi a actelor normative interne ale Băncii, deschide, gestionează şi închide conturi, primeşte şi înregistrează în cont sumele mijloacelor băneşti depuse în numerar şi/sau transferate prin virament în favoarea Clientului, execută în limitele disponibilului existent ordinele Clientului privind transferul de credit şi ordinele organelor competente privind perceperea incontestabilă, precum şi alte operaţiuni reglementate de prezentele CGB şi de prevederile legislaţiei în vigoare.
c. Banca deschide conturi curent, conturi de plăți, conturi de depozit, în lei sau/şi în valută străină, la cererea expresă a Clientului, pe baza completării şi semnării de către Client a cererilor standard ale Băncii, însoţite 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 CGB, 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 dechise pe numele Clientului.

Public

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 reprezentanţii Băncii şi depunerii specimenului de semnătură, dat în prezenţa unui funcţionar al Băncii sau în faţa unui notar, conform legislaţiei 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 şi în situaţiile în care asemenea modificări de autorizare au fost făcute publice conform legislaţiei în vigoare.

g. Banca va aloca 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 circumstanţe:
   - modificarea datelor privind identificarea şi statutul juridic al Clientului;
   - modificările rezultate din schimbarea planului de conturi al evidenţei contabile în băncile licenţiate din Republica Moldova;
   - modificarea codului numeric al valutei în care a fost deschis contul curent al Clientului;
   - alte cazuri prevăzute de legislaţia 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 naţională 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 şi de casă) în conformitate cu cerinţele stabilite de Bancă şi publicate pe pagina web oficiala www.eximbank.md;
   - prezentarea setului de documente necesar atestării statutului juridic al Clientului, în conformitate cu legislaţia în vigoare şi cerinţele Băncii.

b. Cererea de deschidere a conturilor şi 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 şi a documentelor necesare, cu condiţia conformităţii şi suficienţei acestora, ţinând cont de prevederile legislaţiei şi actelor interne ale Băncii în materie de cunoaştere a Clientului şi prevenire şi combatere a spălării banilor şi finanţării terorismului.

c. Pentru solicitări de deschidere cont înaintate Băncii în zilele nelucrătoare prin intermediul IPAD "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 şi/sau efectuarea operaţiunilor în cont în cazul în care:
   - Clientul a furnizat informaţii 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 informaţii complete şi necesare identificării acestuia şi/sau a beneficiarului efectiv, precum şi atestării statutului său juridic;
   - a expirat termenul de valabilitate a actului de identitate al Clientului sau a actului de împuternicire;
   - Clientul îndeplineşte condiţiile pentru a fi clasificat ca Recalcitrant;
   - se utilizează documente care ulterior au fost depistate de Bancă ca fiind neautentice;
   - alte situaţii prevăzute de actele normative interne ale Băncii și de legislaţia în vigoare.

Public

e. Banca va informa verbal (prin telefon și/sau în cadru unității teritoriale) Clientul despre motivul refuzului deschiderii contului, cu indicarea posibilităţii şi 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 operaţiunile 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 informaţii şi documente suplimentare stabilite de legislaţie şi actele interne ale Băncii necesare monitorizării operaţiunilor în conturi;
   - să raporteze, în conformitate cu prevederile legislaţiei naționale şi a tratatelor internaţionale la care Republica Moldova este parte, organelor competente informaţia ce ţine de conturile deschise, soldul disponibil al mijloacelor financiare şi operaţiunile derulate în conturile Clientului, fără a fi obligată să anunţe/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. si 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 monedă națională (MDL));
   - 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 plaților datorate Băncii, inclusiv comisioane, dobânzi şi orice alte datorii ale Clientului faţă 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 terților persoane în baza documentelor înaintate de organele abilitate prin lege;
   - alte situații stabilite de legislație, de actele interne ale Băncii şi de prezentele CGB.

8.6. Extrasul de cont

Public

a. Banca va informa Clientul cu privire la executarea tranzacţiilor, mișcarea fondurilor/ disponibilităţilor 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 comisione aferente operațiunilor efectuate, etc.
c. Exceptând situaţiile în care prin acorduri separate se prevede altfel, Banca poate pune la dispoziţia Clientului în următoarea zi lucrătoarea extrasele de cont pentru operaţiunile efectuate în conturile Clientului, însoţite, 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 dispoziţia Clientului la unitatea Băncii unde acesta are deschis contul şi/sau la adresa de email a Clientului.
e. Clientul este obligat să notifice Banca în termen de cel mult 3 zile lucrătoare din data recepţionării extrasului de cont despre sumele mijloacelor băneşti înscrise sau retrase greşit în conturile curente ale acestuia, inclusiv comisioane şi să restituie aceste sume Băncii. Orice eventuală obiecţie cu privire la corectitudinea și/sau conţinutul unui extras de cont periodic, trebuie făcută de Client în cel mai scurt timp de la momentul constatării problemei.
f. În situaţia în care Clientul nu a contestat conţinutul extraselor de cont indiferent de modul în care acestea au fost transmise sau puse la dispoziţia sa (poștal, prin mijloace electronice, la unul din sediile Băncii etc.), în termen de 60 zile de la data debitării contului său, conţinutul acestor documente va fi considerat acceptat ca aprobat de Client.
g. În cazul nerecepţionării extrasului de cont de plăți în termen de 10 (zece) zile de la începutul lunii, pentru tranzacţiile efectuate în cursul lunii anterioare, Clientul are dreptul de a se prezenta la unul din sediile unităţilor teritoriale ale Băncii sau să telefoneze la Call Center (+373)22 301 102 (număr care poate fi apelat în limitaprogramului de lucru al Bancii), în vederea obţinerii extrasului de cont.

8.7. Închiderea conturilor

a. Clientul poate solicita închiderea conturilor, printr-o cerere semnată şi 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 sechestrate mijloacele bănești.
c. Până la închiderea contului, Clientul are obligaţia de a reglementa situaţia produselor şi serviciilor ataşate contului respectiv.
d. Banca va închide contul Clientului în următoarele cazuri:
   - la cererea Clientului;
   - în baza hotărârii definitive a instanţei de judecată;
   - la neefectuarea de către Client a operaţiunilor în cont mai mult de doi ani (închidere convenţională);
   - utilizarea la deschiderea contului și/sau în continuare a documentelor care ulterior au fost determinate ca fiind neautentice;
   - efectuarea de către Client a tranzacţiilor ce nu sunt permise de legislaţie;
   - alte situaţii prevăzute de legislaţia 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 şi/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 şi incontestabil, fără acordul Clientului, contul acestuia în situaţia în care la data aplicării procedurii închiderii convenţionale soldul contului este nul.

8.8. Particularități la închiderea Conturilor de plată.

Public

a. În cazul în care există un card atașat pe contul de plăți, procedura de închidere a contului în sistemul informaţional 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 îşi 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 evidenţele Băncii (Cont convențional închis) şi să nu calculeze dobânzi la soldul pozitiv al acestui cont. Să nu restituie comisionul de deservire anuală a contului de plăți, la solicitarea Deţinătorului 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 îşi 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 mandatarii/reprezentanții legali ai acestuia vor remite la Banca Cardul de plată, în maximum 5 zile lucrătoare din data primirii notificării emisă 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 reprezentanţi (împuterniciți), care va avea dreptul din numele şi 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 doreşte 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 mijoace băneşti din cont, depunere/retragere numerar, (inclusiv dobânzile acumulate), schimb valutar, recepţionarea cardurilor bancare şi PIN-codului, solicitare a oricăror informaţii cu privire la conturile deţinute, contractarea oricăror servicii bancare la distanţă, deschidere/inchidere 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 sa actioneze în mod onest, transparent și integru și este obligat să ia cunoștință și să respecte CGB în vigoare ale Băncii”;

b. dacă se doreşte a acorda împuterniciri cu privire doar la anumite tipuri de operaţiuni 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 condiţii:

a. să fie acordate de către Client la locul de operare (sucursala Băncii), însoţit de persoana împuternicită, conform unui formular tipizat oferit de Bancă (Contract de Mandat) şi care urmează a fi păstrate în original la Bancă;
b. să fie acordate în conformitate cu prevederile legislaţiei 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 şi misiunele diplomatice ale Republicii Moldova; Totodată,

Public

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 fară careva legalizare adițională. Procurile eliberate de alte state, în alte limbi decat româna, și rusa urmeaza 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 eliberata; revocării de către persoana care a eliberat-o; renunţării 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 cunoştinţă în orice mod despre apariţia unor divergenţe/conflicte de orice natură între Client şi împuternicit/împuterniciţi având ca obiect dreptul de a efectua operaţiuni bancare, aceasta are dreptul să suspende pe termen nelimitat executarea oricărei operaţiuni pe conturile Clientului, până la lămurirea situaţiei în baza unor acte în formă şi substanţa satisfăcătoare pentru Bancă. Dacă situaţia 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 operaţiunilor sau încetării relaţiilor.

9.7. Orice limitare a atribuţiilor de reprezentare trebuie adusă de îndată la cunoştinţa Băncii de către titular, pentru a-i fi opozabilă. În lipsa unei astfel de comunicări, Banca nu va fi obligată să ţină cont de aceste limitări şi nu va fi responsabilă pentru prejudiciile cauzate pentru Client.

CAPITOLUL II – SERVICIILE OFERITE DE BANCA

Obiectul prezentelor CGB îl constituie:

- reglementarea condițiilor acordării de către Bancă a produselor și/sau serviciilor solicitate de Client conform formularelor/documentelor/contractelor specifice aferente puse la dispoziția acestuia de către Bancă
- reglementarea condițiilor de utilizare a acestor produse și/sau servicii de către Client.

Banca își rezervă dreptul de a refuza deschiderea și/sau operarea produselor și serviciilor bancare disponibile și de a selecta acordarea anumitor produse și/sau servicii, indiferent de ce alte produse mai sunt sau au fost deținute de solicitant, fără a fi obligată să dea explicații acestuia asupra motivelor ce au determinat refuzul deschiderii sau operării produsului/Serviciului.

1. CONTUL CURENT

1.1. Generalitati

a. Toate operaţiunile efectuate prin conturile curente se efectuează exclusiv în moneda contului respectiv, Clientul deţinând un cont curent în valuta tranzacţiei. Orice schimb valutar se efectuează în afara operaţiunilor de depunere/ ridicare numerar ori transfer de credit. In situaţia în care Clientul primește o încasare în altă valută decât valuta conturilor curente deţinute la Bancă, Banca este autorizată în mod expres de Client să păstreze banii pe un cont special al Băncii până la solicitarea expresă din partea Clientului de a retrage 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 monedă națională (MDL) 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 suplinire a conturilor, ținând cont de următoarelor clauze:

Public

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 naţională şi în valută străină, conform prevederilor legislației și actelor interne ale Băncii și se utilizează pentru efectuarea plăţilor/transferurilor între conturile proprii ale Clientului sau în adresa persoanelor terţe.
b. Transferul de credit în moneda naţională şi în valută străină poate fi efectuat în regim de urgenta (transfer urgent),în regim normal (transfer normal) sau in regim instant.
c. Transferul de credit poate fi executat de către bancă la date programate şi sume fixe (transfer programat), sau la o dată viitoare a plăţii (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 monedă națională (MDL) şi într-o limbă străină, conform practicii internaționale, în cazul efectuării transferului de credit național şi internațional în valuta străină.
e. Pentru transferul de credit în valută străină ordinul de plată se întocmeste astfel:
   - Pentru plăţile destinate ţărilor vorbitoare de limbă rusă, exceptie plăţile în ruble rusesti – desinaţia se completează în limba engleză sau în rusă dar cu caractere latine;
   - Pentru plăţile destinate altor ţări decît celor vorbitoare de limbă rusă şi română – destinaţia se completează în limba engleză;
   - Pentru plăţile destinate Italiei – destinaţia se completează în limba italiană sau în limba engleză;
   - Pentru plăţile destinate României – destinaţia se completează în limba română sau engleză;
   - Pentru plăţile în ruble rusesti – destinaţia se completează în limba rusă cu grafia chirilică.
f. Responsabilitatea privind veridicitatea şi corectitudinea informației indicate în OP îi revine Clientului. În ordinul de plată nu se admit corectări şi/sau ştersături.
g. OP se prezintă spre executare Băncii de către Client în ziua în care a fost emis. Moment al recepționarii OP se considera momentul în care OP, prezentat de către Plătitor, este recepționat de Bancă. OP recepționat în ziua lucrătoare pentru Bancă, pana la ora-limita (cut-off time) indicata în Graficul de recepționare a OP (pe pagina web a Băncii) pe parcursul zilei lucrătoare (aprobat de Direcţia Generală a Băncii), se verifica, accepta/refuza şi se executa în aceeași zi lucrătoare în care a fost emis şi prezentat Băncii. OP transmis după ora-limita (cut-off time) a zilei lucrătoare, indicata în Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei lucrătoare sau într-o zi de odihna, se verifica, acceptă/refuză şi se executa în următoarea zi lucrătoare, zilei în care a fost emis şi prezentat

Public

Băncii. În cazul în care Clientul instructează 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 condiţii:
   - plătitorul are deschis cont curent la Bancă în conformitate cu prevederile actelor interne ale Băncii, precum şi cu actele normative naţionale în vigoare;
   - mijloacele băneşti din contul curent sunt suficiente pentru efectuarea transferului (cu excepţia cazului în care părţile au convenit altfel, în conformitate cu angajamentele contractuale şi prevederile legislaţiei în vigoare);
   - asupra mijloacelor băneşti din contul plătitorului nu sunt aplicate restricţii privind utilizarea acestora din partea organelor/autorităţilor abilitate prin lege;
   - ordinul de plată este întocmit în conformitate cu prevederile prezentelor CGB şi alte acte normative şi legislative aplicabile;
   - sunt prezentate şi verificate de către bancă documentele justificative, autorizaţii, notificaţii şi 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 cerinţelor descrise în **articolul 62 din Legea nr.114 din 18 mai 2012** cu privire la serviciile de plată şi monedă electronică, sau expediat prin Sistemul automatizat de plăţi interne, cu excepţia cazurilor în care:
   - plata nu a fost transmisă prin intermediul Sistemului automatizat de plăţi interne sau prin alt sistem utilizat de Bancă în cazul transferului în valută străină în adresa băncii beneficiare;
   - plătitorul şi beneficiarul se deservesc în aceeaşi bancă cu condiţia obţinerii obligatorie al acordului scris al beneficiarului, certificat prin semnătura acestuia.
k. Revocarea OP se efectuiază 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 excepţia plăţilor urgente. Solicitarea (mesajul/cererea) de amânare a executării ordinului de plată trebuie transmisă imediat în adresa Băncii.

   Banca 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 şi Banca (prestatorul său de servicii de plată) convin astfel.
m. Banca nu-şi asumă responsabilitatea pentru operaţiunile care nu pot fi onorate din cauza lipsei mijloacelor băneşti în contul bancar al Beneficiarului, erorilor de completare, informaţiilor eronate sau contradictorii transmise de Beneficiar Băncii, ilegalităţii operaţiunilor, întârzierii în transmiterea instrucţiunilor de către Beneficiar către Bancă, suspendării operaţiunilor la cont sau sechestrării mijloacelor băneşti 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 şi, dacă legislația nu interzice, va comunica motivele respingerii executării OP, precum şi procedura de remediere a erorilor, care, de fapt, au determinat respingerea. Banca va transmite sau va pune la dispoziţia Clientului notificarea privind respingerea ordinului de plată, în cel mai scurt timp, dar cel târziu, pînă la sfârşitul zilei lucrătoare următoare celei în care a fost primit ordinul de plată respectiv.
o. Un OP se consideră ca fiind întocmit corect dacă conține:

   <u>In cazul plăților în monedă națională (MDL):</u>
   - Numărul ordinului de plată, maximum 12 simboluri;
   - Data emiterii ordinului de plată (ziua şi anul în cifre, luna în litere);
   - Suma în cifre, maximum 15 simboluri, urmată de suma exprimată în litere, maximum 150 simboluri;

Public

- Denumirea plătitorului conform documentului care certifică înregistrarea acestuia, cu indicarea apartenenţei plătitorului/beneficiarului la categoria de rezident/nerezident conform legislaţiei valutare, maximum 105 simboluri;
- Codul IBAN al plătitorului/beneficiarului, maximum 24 simboluri. În cazul în care utilizatorul serviciilor de plată se deserveşte 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 obligaţia faţă de bugetul unităţii 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 deţine cod fiscal, rubrica dată nu se completează;
- Destinaţia plăţii – se indică scopul plăţii/transferului şi se face referinţă la documentele relevante în baza cărora se efectuează plata/transferul, iar în cazul în care utilizatorul serviciilor de plată se deserveşte la un prestator de servicii de plată nebancar, se indică şi beneficiarul transferului, precum şi numărul contului de plăţi sau codul IBAN al acestuia, maximum 420 simboluri.
- Tipul transferului, cu indicarea transferului de tip normal/urgent;
- LEI al platitorului si al beneficiarului în cazul în care aceştia sunt persoane juridice, sau , în lipsa LEI, orice identificator oficial echivalent disponibil. În cazul in care LEI/identificatorul official echivalent disponibil este furnizat de plătitor, Banca îl va include în mod obligatoriu în OP.
- Menţiunile emitentului - se aplică semnătura/ile persoanelor cu drept de semnătură şi, după caz (în cazul în care emitentul dispune de ştampilă), ştampila emitentului; în cazul ordinului de plată întocmit şi transmis în mod electronic, se efectuează autentificarea electronică a documentului de plată în conformitate cu condiţiile contractuale şi legislaţia în vigoare.

In cazul plăților valutare:

- Numărul ordinului de plată, data, luna, anul emiterii. Numărul, data şi anul se indică în cifre, luna - în litere;
- Denumirea şi codul prestatorului plătitor;
- Denumirea plătitorului conform documentului care certifică înregistrarea acestuia;
- Codul fiscal al plătitorului și beneficiarului maximum 13 simboluri
- Apartenenţa plătitorului la categoria de rezident/nerezident, conform legislaţiei valutare;
- Adresa, oraşul, ţara (conform documentului care certifică înregistrarea acestuia);
- Codul IBAN şi adresa plătitorului. În cazul în care utilizatorul serviciilor de plată se deserveşte 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 şi codul alfabetic al valutei străine;
- Denumirea prestatorului beneficiar;
- Denumirea/numele şi prenumele beneficiarului;
- Apartenenţa beneficiarului la categoria de rezident/nerezident, conform legislaţiei valutare;
- În cazul transferului de credit naţional în valută străină se indică – codul IBAN, oraşul şi ţara beneficiarului. În cazul transferului de credit internaţional în valută străină pe adresa beneficiarului ce dispune de cod IBAN se indică - codul IBAN, oraşul şi ţara acestuia;
- Destinaţia plăţii – se indică scopul plăţii/transferului şi se face referinţă la documentele relevante în baza cărora se efectuează plata/transferul, maximum 140 simboluri;
- Codul operaţiunii care se completează conform Anexei nr. 4 „Clasificatorul operaţiunilor de plată” la *Regulamentul BNM nr. 61/1997 cu privire la raportarea informaţiei aferente Balanţei de plăţi*;
- Responsabilul de plata comisionului;
- Menţiunile emitentului – se aplică semnătura/ile persoanelor cu drept de semnătură şi, după caz (în cazul în care emitentul dispune de ştampilă), ştampila emitentului; în cazul ordinului de plată întocmit şi transmis în

Public

mod electronic, se efectuează autentificarea electronică a documentului de plată, în conformitate cu condiţiile contractuale şi legislaţia în vigoare;
- LEI al plătitorului și al beneficiarului în cazul în care aceștia sunt persoane juridice, sau, în lipsa LEI, orice identificator oficial echivalent disponibil.
- 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 recepționarii 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 situaţia în care datele bancare ale beneficiarului plăţii, furnizate de Client, sunt incorecte, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea incorectă a operaţiunii de plată. În această situaţie, Banca va depune, la cerere, toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operaţiunea de plată și va percepe un comision conform Tarifelor în vigoare.

r. În situaţia în care Banca este responsabilă în calitate de bancă a plătitorului, aceasta va rambursa plătitorului, fără întârziere, suma ce face obiectul operaţiunii 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 operaţiunea de plată incorect executată nu ar fi avut loc. Rambursarea se efectuează în moneda contului curent din care a fost debitată suma operaţiunii, iar în cazul în care nu a fost utilizat contul curent pentru executarea operaţiunii 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 şi 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 monedă națională (MDL), cât și în valută străină (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 pieţelor 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.

Public

g. Banca îi plătește Clientului o dobândă corespunzătoare produsului de depozit constituit de tipul, nivelul ratei dobânzii și modul de modificare a acesteia 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. Rezoluţiunea contractului de depozit sau retragerea sumei depozitului, peste limita convenită, la inițiativa Clientului, presupune drept consecință recalculul dobânzii conform condițiilor agreate 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 sechestru ori altă interdicție asupra sepozitului;
   - 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 şi de a refuza executarea operaţiunilor în legătură cu depozitul constituit, în mod unilateral, fără preavizarea prealabilă, în cazul refuzului deponentului de a furniza informaţiile şi 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 legislaţiei şi a tratatelor internaţionale la care Republica Moldova este parte, organelor competente informaţia ce ţine de conturile de depozit deschise în cadrul Băncii, soldul disponibil al mijloacelor băneşti şi operaţiunile derulate în legătură cu depozitul, fără a fi obligată să anunţe 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 lucratoare;

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 informaţiile, documentele necesare constituirii depozitului în vederea conformării legislației și tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte.

3. CARDURI DE PLATĂ

3.1. Dispoziţii generale

a. Prezentul capitol reglementează drepturile, obligaţiile şi responsabilităţile Deținătorilor de card referitoare la utilizarea cardului, precum şi drepturile, obligaţiile şi responsabilităţile Băncii referitoare la deservirea cardului.

Public

b. Prevederile CGB sunt aplicabile tuturor tipurilor de card destinate persoanelor juridice, emise de către Bancă şi, împreună cu Cererea de deschidere a unui Cont de plăți și emitere a unui Card de plată şi Tarifele Băncii, formează contractul privind deschiderea şi deservirea cardului, corespunzător tipului de card ales.
c. Cardurile pot fi utilizate pentru tranzacţii comerciale, inclusiv plata diferitelor servicii şi utilităţi şi/sau alimentare/eliberare de numerar, atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât şi în străinătate, îmbinând siguranţa operaţiunilor şi confortul renunţării la manipularea de numerar.
d. La eliberarea unui card şi a plicului cu PIN-codul aferent este necesară completarea/semnarea unor formulare standard ale Băncii.
e. Banca poate oferi facilităţi suplimentare Deținătorilor de card, în funcţie de tipul de card deţinut.
f. În cazul obţinerii liniei de credit/overdraft, documentele menţionate mai sus se completează cu Contractul specific tipului de credit obţinut.

3.2. Emiterea cardului de plată

a. Pentru a fi emis cardul sunt necesare de întrunit 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 este emis cardul de plată Business va parcurge procedura de cunoaștere a clientului (KYC) în cadrul sucursalei;
   - Persoana pe numele căreia este emis cardul de plată Business trebuie să fie înrolată în aplicația Mobile Banking pentru Persoane Fizice în vederea posibilității de autorizare 3D Secure a tranzacțiilor e-commerce prin notificare push.
   - 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 plăță.

b. Cardul de plată este proprietatea Băncii pe tot parcursul valabilității lui.
c. Banca este membru principal al Schemei de plată şi emite în cadrul Schemei de plată carduri destinate persoanelor juridice de tip Visa Business.
d. Conturile de plăți pot fi deschise în monedă națională și valută străină (USD și EUR).
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 căruia 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 explicaţii 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 şi PIN-plicul, sunt eliberate personal Deţinatorului 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

Public

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. Necorespunderea sau lipsa semnăturii pe Cardul de plată, poate duce la refuzul acceptării sau reținerii lui.
p. La primirea Cardului de plată, Deţinătorul de card va verifica imprimarea corectă pe el a numelui şi prenumelui său, precum şi integritatea PIN-plicului. Dacă PIN-plicul este ulterior deteriorat și PIN-codul nu mai este lizibil, Deţinătorul 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 operaţii 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 Titularului contului prin semnarea cererii de deschidere a unui cont şi 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 Titularului 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 capabilitate. Pentru deblocarea lui, Deţinătorul de card va apela la numărul de telefon +373 3030 1111.
f. Cardul de plată este valabil pînă în ultima zi a lunii indicate pe Cardul de plată. Prelungirea valabilităţii 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 îşi 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 obligaţiunile de plată.

Public

k. În cazul nerespectării condiţiilor de deschidere a unui cont şi emitere a unui card de plată sau a prezentelor CGB, Banca îşi rezervă dreptul de a bloca Cardul de plată sau a închide în mod unilateral Contul de plăți, precum şi dreptul de a solicita rambursarea silită a datoriei prin intermediul instanţelor de judecată competente, conform prevederilor legislaţiei în vigoare a Republicii Moldova.
l. Banca va suspenda tranzacţiile efectuate cu Cardul de plată şi/sau va refuza executarea unor tranzacţii, cu notificarea Titularul contului de plăți, în cazul în care:
   - acesta nu execută sau execută necorespunzător cerinţele Băncii privind prezentarea/actualizarea informaţiei privind Titularul contului de plăți și/sau Deţinătorul de card;
   - acesta nu prezintă informații/documente confirmative aferente tranzacțiilor înregistrate în contul de plăți.
m. Banca va suspenda sau va anula operaţiunile cu Cardul de plată, cu declararea ulterioară a nevalabilității acestuia, în cazurile în care Titularul contului de plăți și/sau Deţinătorul 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 legislaţiei 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 depăşi 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 Deţinătorul 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 Deţinătorului 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. Deţinătorul 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 operaţiunii, 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.

Public

n. Banca îşi rezervă dreptul de a limita tranzacţiile cu Cardul de plată care implică convertirea mijloacelor aflate în Contul de plăți în funcţie de conjunctura pieţei 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 tranzacţiei. 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 Schemei de plată).
p. Banca debitează din Contul de plăți, fără autorizarea prealabilă a Titularului contului, mijloacele băneşti, echivalente sumelor aferente operaţiunilor 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 apariţie a overdraftelor neautorizate.
r. Titularul contului de plăți împuternicește Banca sa 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 sa 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 sa 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 şi Regulile MasterCard International şi 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 operaţiunilor 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 operaţiunii de plată.
y. Clientul poartă răspundere de toate operaţiunile 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 operaţiunile 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;

Public

- 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 Schemei de plată 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. Retragerea numerarului poate fi efectuată de către Deținătorii de carduri emise sub sigla Schemei de plată.
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 operaţiunea de “Anulare a operaţiunii” sau “Credit voucher”, cu condiţia restituirii de către Deţinător a bunurilor procurate unităţii comerciale la care a fost deservit în starea fizică sau în condițiile şi termenele prevăzute de regulile Schemei de plată și de legislaţia în vigoare a ţării în care a avut loc tranzacţia.
i. La rezervarea unei camere de hotel, închirierea unui automobil, operațiuni de procurare online a unor bunuri/servicii, operaţiuni recurente, Deţinătorul de card trebuie să facă cunoştinţă în prealabil cu regulile de achitare şi anulare a tranzacției, condiţiile de livrare a mărfurilor/serviciilor şi să păstreze toate documentele aferente acestor comenzi, inclusiv corespondența cu comerciantul, cel puţin, 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 condiţii ce ar exclude deteriorarea, pierderea, clonarea sau furtul acestuia;
   - va asigura protejarea Cardului de plată de sursele de influenţă electromagnetică şi termică şi 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 şi anume: memorarea şi 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 şi 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 siguranţa elementelor personalizate ale Cardului de plată, în caz contrar, va suporta pierderile legate de orice tranzacție neautorizată, care rezultă din producerea unei situaţii de urgenţă (pierderea, furtul sau însuşirea Cardului de plată);
   - va suporta toate pierderile aferente tranzacției neautorizate dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenţionată, sau din neglijenţă gravă a uneia sau a mai multor obligaţii 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;

Public

- 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 operaţiunilor la Comerciant/ghişeul băncii numai în prezenţa personală;
- va păstra cecurile/chitanţele 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 eşuate.

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 Deţinătorul de card va înștiința imediat Serviciul Clientelă non-stop (**+373 3030 1111**), despre blocarea Cardului de plată, în cazul apariţiei unor situaţii de urgenţă, 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 operaţiuni efectuate fără autorizarea Deţinătorului 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 situaţii de urgenţă.

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 Deţinătorul de card nu a asigurat siguranţa elementelor personalizate ale Cardului de plată utilizat, el va suporta pierderile legate de orice operaţiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situaţii de urgenţă (pierderea, furtul sau însuşirea Cardului de plată), pînă la mărimea maximă convenită între Prestatorul emitent şi Titularul contului de plăți și/sau Deţinătorul de card, dar nu mai mult de 2500 de lei.

f. Titularul contului de plăți și/sau Deţinătorul de card în calitate de plătitor suportă toate pierderile legate de orice operaţiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenţionată, sau din neglijenţă gravă a uneia sau a mai multor obligaţii care îi revin conform prevederilor legislației Republicii Moldova în vigoare. În astfel de cazuri, suma maximă menţionată la punctul 3.6. f. 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 şi care acţionează fără acordul Titularul contului de plăți până 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 până în momentul solicitării de către Titularul contului de plăți și/sau Deţinătorul 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 tranzacţiilor 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 aceeaşi tranzacţie a fost procesată de mai multe ori; etc.), vor fi soluționate în conformitate cu regulile Schemei de plată.

Public

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 operaţiuni 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 iniţierea 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 tranzacţiilor neautorizate, Deținătorului de card şi/sau Titularul contului de plăți îşi exprimă acordul expres ca Bancă să livreze organelor competente de stat date/documente referitoare la cazul de dispută precum şi 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 şi administrare a reclamaţiei nu va fi restituit.
j. În cazul dacă Deținătorului de card şi/sau Titularul contului de plăți au furnizat date eronate privind soluţionarea disputei, aceștia vor suporta toate cheltuielile legate de administrarea disputei.
k. Banca nu poartă răspundere în cazul în care Schema de plată 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 si minimizării riscurilor de fraudă, Banca îşi 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 nr. 62/2008 cu privire la reglementarea valutară* și *Regulamentul BNM nr.29/2018 privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare.*
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 incovenienţe 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

Public

a. Serviciul 3D Secure reprezintă o tehnologie de securitate - Verified by Visa, dezvoltată de Schema de plată VISA, 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 şi/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 naţionali 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 emitere a Cardurilor de plată. Parola dinamică va fi expediată la numărul de telefon mobil şi/sau adresa de email indicate în cererea de emitere a cardului sau chestionar client. Serviciul 3D Secure este activat, indiferent dacă numărul de telefon mobil şi/sau adresa de email au fost sau nu indicate în cererea de emitere a cardului sau chestionar. În cazul când numărul de telefon mobil şi/sau adresa de email nu au fost indicate în cererea de emitere 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 şi/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 Deţinătorul de card sau Titularul contului de plăți;
   - mesajului expediat de către Deţinătorul de card sau Titularul contului de plăți de la poşta electronică indicată în cererea de emitere a cardului sau chestionar;
   - mesajului expediat de către Deţinătorul de card sau Titularul contului de plăți de la o poştă electronică cu menţionarea cuvântului-parolă indicat în cererea de emitere 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 şi 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 operaţiunii), a mesajelor de tip SMS privind efectuarea operațiunilor cu Cardul de plată, cum ar fi: achitarea bunurilor/serviciilor la comercianţi; extragerea numerarului (la bancomate, la ghişeele Băncii); alimentarea contului de plăți; interogarea soldului contului de plăți (la bancomate, la ghişeele Băncii); solicitarea extrasului contului de plăți (la bancomate) și alte operaţiuni.
b. Serviciul EXIMBANK SMS Info este destinat Cardurilor de plată, emise de Bancă.
c. Expedierea mesajelor este efectuată la numerele de telefon ale operatorilor naţionali de telefonie mobilă. Serviciul este activ și în roaming.
d. Prin intermediul Serviciului EXIMBANK SMS Info, Banca expediază, de asemenea, în adresa Clienţilor 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.

Public

f. Comisionul de prestare a Serviciului EXIMBANK SMS Info se percepe integral, în avans şi 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 restanţe la achitarea comisionului de prestare a serviciului şi/sau a altor plăţi, 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 instrucţiuni suplimentare din partea Clientului;
k. Banca nu îşi 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 obligaţia 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 obligaţiuni de către Client, scuteşte Banca de orice răspundere pentru nerecepţionarea de către Client a mesajelor SMS, expediate de Bancă.
n. Clientul poartă răspundere de corectitudinea datelor furnizate Băncii (numele şi 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 nesancţionate urmare a debitării automate a comisionului, Clientul este obligat să achite datoria creată şi dobânda aferentă în conformitate cu prevederile prezentelor CGB.

3.11. Banca nu controlează legalitatea, realitatea şi oportunitatea operaţiunii de plată în legătură cu care prestează serviciul de plată.

3.12. Banca nu poartă răspundere pentru refuzul unor anumite instituţii bancare sau unităţi comerciale din ţară sau din străinătate să primească cardul ca mijloc de plată.

3.13. Banca nu poartă răspundere pentru inconvenienţele sau eventualele prejudicii cauzate Titularul contului de plăți în cazul în care legislaţia statului străin stabileşte vreo restricţie cu privire la reglementarea valutară sau la tranzacţiile efectuate prin intermediul cardului. Dacă modificările aduse cursului valutar sunt în avantajul Titularului contului de plăți, acestea pot fi aplicate fără notificare.

4. IPAD INTERNET BANKING: EXIMBANK - Web Banking și EXIMBANK – Mobile Banking

4.1. Generalități

a. IPAD “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. IPAD “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

Public

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 serviciului ”EXIMBANK-Web Banking” poate fi solicitată de către Client în cadrul sucursalelor Băncii completând și semnând Cererea – Contract de activare a serviciului “EXIMBANK – Internet Banking”, cu condiția deținerii de către acesta a unor mijloace de comunicație compatibile sau acceptate pentru accesarea serviciului, a unui număr de telefonie mobilă activ și a unei poște electronice valide, precum și deținerii cel puțin a unui cont la Bancă. Serviciul ”EXIMBANK-Web Banking” este disponibil 24/24.
d. Serviciul “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. Serviciul “EXIMBANK - Mobile Banking” este disponibil 24/24.
f. Accesul la serviciul “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 serviciului “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 serviciul “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 serviciului “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 coturi 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 serviciului “EXIMBANK - Web Banking” și “EXIMBANK – Mobile Banking”, precum și Tarifele de bază pentru persoane juridice referitoare la utilizarea IPAD “EXIMBANK - Web Banking” și “EXIMBANK – Mobile Banking”.
k. Clientul va asigura respectarea cu strictețe a măsurilor puse la dispoziție de Bancă privind identificarea deţinătorului şi asigurării confidenţialităţii, autenticităţii, integrităţii tranzacţiilor electronice transmise/primite prin intermediul IPAD “EXIMBANK-Web Banking” și “EXIMBANK – Mobile Banking”.
l. Clientul confirmă că autorizarea operațiunilor efectuate prin serviciul “EXIMBANK - Web Banking” și “EXIMBANK – Mobile Banking” prin una din metodele de securitate puse la dipoziție 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 IPAD „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 băneşti înregistrate la conturile bancare ale Clientului sunt suficiente pentru executarea tranzacţiilor, precum şi pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate;
   - tranzacţiile sunt efectuate în strictă conformitate cu prevederile Ghidului de utilizare şi cu respectarea actelor normative în vigoare;
   - operaţiunile la conturile bancare al Clientului nu sunt suspendate și/sau pe mijloacele băneşti 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 legislaţie, 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:

Public

- mijloacele bănești înregistrate la conturile bancare ale Clientului nu sunt suficiente pentru executarea tranzacţiilor, precum şi pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate, și/sau
- tranzacţiile efectuate încalcă prevederile Ghidului de utilizare sau actelor normative în vigoare, și/sau
- operaţiunile la conturile bancare al Clientului sunt suspendate și/sau pe mijloacele băneşti 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 informaţii referitoare la tranzacţiile efectuate prin intermediului 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 şi/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 serviciului pentru prima lună şi/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 insuficienţei mijloacelor băneşti la contul Clientului, necesare pentru achitarea comisioanelor pentru utilizarea serviciului, Banca va suspenda executarea operaţiunilor şi/sau a Serviciului. 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, şi/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 IPAD ”EXIMBANK-Web Banking” și ”EXIMBANK-Mobile Banking” va fi efectuată prin una dintre metodele puse la dispoziție de către sistem. Modul de utilizare al acestora sunt specificate în Ghidurile de utilizare pentru ambele interfețe ale sistemului (web/aplicație mobilă).

b. În scopul securizării IPAD ”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 inerenței (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. Accesarea serviciul “EXIMBANK - Web Banking”, se efectuează prin utilizarea uneia dintre metodele de autentificare puse la dispoziție de către Bancă:

- PIN (passkey);
- Certificat digital.

e. Operațiunile autorizate în IPAD ”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.

f. Pentru a preveni utilizarea neautorizată a serviciului, Clientul va păstra confidenţialitatea elementelor de securitate, precum şi a informaţiilor şi instrucţiunilor primite în acest sens de la Bancă şi se va conforma întocmai prevederilor prezentelor CGB şi Ghidului de utilizare.

g. 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.

Public

h. 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 condiţii de maximă securitate a serviciului.
i. Parola de acces poate fi modificată în cadrul IPAD “EXIMBANK – Web Banking”. Modul de schimbare a parolei este descris în Ghidul de utilizare.
j. Banca poate impune, temporar sau permanent, limite de efectuare a operațiunilor bancare prin intermediul serviciului în funcție de metodele de autorizare aplicată. Limitele de efectuare a operațiunilor sunt descrise în Ghidul de utilizare.
k. Banca este în drept să suspende orice operaţiune ordonată, dacă aceasta nu a fost autorizată în mod corespunzător, fără însă a iniţia o acţiune 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 plăţilor.
l. 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.
m. Clientul va informa Banca în următoarele situaţii:
   - pierderea sau furtul codului de utilizator și/sau parolei de acces;
   - parolele de unică folosință sunt incorecte;
   - înregistrarea unor tranzacţii neiniţiate de Client;
   - orice eroare apărută în urma gestionării contului de către Bancă;
   - elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoaşterii numelui de utilizator şi a parolei de către persoane neautorizate;
   - disfuncţionalităţi ale instrumentelor de plată electronică.
n. 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 reieşi din utilizarea nesancţionată a serviciului.
o. În cazul notificării Băncii de către Client privind situaţiile prevăzute la punctul 4.3. l., Banca va suspenda orice operaţiune efectuată prin intermediul IPAD ”EXIMBANK – Web Banking” și ”EXIMBANK - Mobile Banking” sub numele de utilizator şi parola Clientului.
p. Banca este în drept:
   - să suspende utilizarea serviciului, 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 anunţ pe pagina electronică a Băncii, iar în cazurile de aplicare a unor măsuri de securitate a serviciului, 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 condiţii în mod tacit.
q. 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 intervenţiilor privind actualizarea, îmbunătăţirea sau reparaţia serviciului, printr-un anunț pe pagina web oficială a Băncii, mesaj informativ trimis prin intermediul IPAD “EXIMBANK - Web Banking” sau la email;
   - să asigure securitatea operaţiunilor efectuate prin intermediul serviciului;
   - să asigure confidenţialitatea şi integritatea datelor în cadrul procesului de utilizare a serviciului;
   - 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.
r. Clientul este în drept:
   - să efectueze orice operaţiuni bancare, ținând cont de actele normative în vigoare;

Public

- să primească de la Bancă, la cerere, documentul de plata cu semnătura persoanei responsabile şi ştampila Băncii ce confirmă tranzacţia efectuată prin intermediul IPAD"EXIMBANK – Web Banking" sau "EXIMBANK - Mobile Banking".

s. 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 siguranţei elementelor de autentificiare și autorizare electronică;
- să nu divulge terţelor persoane orice informaţii 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. l. Cap.II din prezentele CGB. Banca nu îşi va asuma riscurile care pot apărea ca urmare a nerespectării de către Client a acestei obligaţii.

t. 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 şi 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 informaţiile eronate transmise Băncii de către Client prin intermediul IPAD "EXIMBANK – Web Banking" sau "EXIMBANK - Mobile Banking" şi nici pentru verificarea corectitudinii sau caracterului complet al unor astfel de informaţii.

c. Banca nu poartă răspunderea pentru nici o pierdere şi pentru nici un prejudiciu suferit de Client, generate de următoarele cauze:
- Clientul nu are posibilitatea să utilizeze serviciul din cauza întreruperii sau defecţiunii ori întârzierilor intervenite în serviciile de comunicaţie ale acestuia;
- schimbul de informații dintre Bancă și Client sunt incorecte, incomplete sau întârziate, ca rezultat al unei situaţii prevăzute la paragraful anterior;
- imposibilitatea utilizării serviciului în perioadele de mentenanţă (revizie tehnică), care vor fi anunţate în prealabil de către Bancă.

d. Clientul poartă răspundere totală pentru confidenţialitatea datelor de identificare și autentificiare în IPAD "EXIMBANK – Web Banking" și "EXIMBANK - Mobile Banking" precum și a celor de autorizare a operațiunilor.

e. Clientul poartă răspundere deplină pentru operaţiunile efectuate de terţe persoane prin intermediul serviciului sub numele de utilizator al Clientului ca rezultat al atitudinii neglijente a acestuia faţă elementele de autentificare şi securitate.

f. Clientul declară că nu este implicat şi nu va utiliza posibilităţile serviciului în scopuri interzise de lege.

5. POS-TERMINALE

5.1. Prezentele CGB reglementează relaţiile dintre Comerciant şi Bancă privind acceptarea spre plată a cardurilor de plată internaţionale (ulterior – Carduri) din cadrul Schemelor de Plată VISA și Mastercard (ulterior Schemă de plată) pentru achitarea prin virament a bunurilor, serviciilor şi 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:

Public

5.3.1. Să completeze ”Cererea-Contract de acordare a posibilităţii 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 Schemei de plată spre plată în conformitate cu prevederile CGB, regulile Schemei de plată cu Instrucţiunea privind acceptare spre plată a Cardurilor de plată.

5.3.3. Să desemneze persoana responsabilă de operaţiunile cu Carduri, să aducă la cunoştinţa acesteia prevederile CGB şi Instrucţiunii privind acceptare spre plată a Cardurilor de plată, să prezinte Băncii datele personale ale acesteia pentru soluţionarea operativă a problemelor apărute. Să monitorizeze permanent respectarea de către persoanele responsabile de operaţiunile cu Carduri a procedurilor ce ţin de efectuarea operaţiunilor de plată, de minimizarea fraudelor şi descurajarea tentativelor de fraudă cu Carduri cât şi accesul acestor persoane la informaţia confidenţială prezentată pe Carduri. În cazul nerespectării sau respectării necorespunzătoare de către angajaţii Comerciantului a prevederilor documentelor menționate mai sus, precum şi dacă persoana responsabilă de operaţiunile cu Carduri, a executat tranzacția, ulterior declarată nevalabilă (conform, p. 5.5. (a) din prezentele CGB), Comerciantul poartă răspundere integrală conform p. 5.5. (c) și (d) din prezentele CGB în mărimea valorii bunurilor/serviciilor/lucrărilor comercializate/prestate/executate prin încălcarea prezentelor CGB. În cazul schimbării persoanelor responsabile de operaţiunile cu Carduri, Comerciantul va informa Banca în scris despre acest fapt.

5.3.4. Să respecte cu stricteţe instrucţiunile Băncii cu privire la amplasarea POS-terminalelor în locurile prevăzute, accesibile pentru clienţii şi specialiştii Băncii, precum și a materialelor publicitare primite de la Bancă, care informează clienţii 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 condiţiile tehnice necesare, şi anume:

- Pentru conectarea POS-terminalului staționar prin reţeaua internet – Sursa de alimentare cu energie electrică 220V, priza de standard european la o distanţă nu mai mare de 1.5 metri de la locul instalării și punct de acces la internet cu oferirea unei interfeţe de conexiune RJ45 sau punct de acces (router, switch, hub, modem, ş.a.) la o distanţă 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 distanţă 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 enunţati (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 şi 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 in Cerere-Contract (excepție – POS-terminalele destinate serviciilor de livrare sau similare și doar pe teritorului 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 tranzacţiei primele exemplare ale cecurilor POS-terminalelor, precum şi alte documente ce conţin informaţii aferente tranzacțiilor efectuate şi să le prezinte Băncii, la solicitarea ultimei (dar nu mai târziu de 2 zile lucratoare din momentul solicitării), garantând veridicitatea informaţiei prezentate. În cazul neprezentării de către Comerciant a documentelor justificative solicitate, Banca îşi rezervă dreptul de a nu rambursa sau de a reţine din conturile curente ale Comerciantului valoarea cecului deja achitat.

5.3.13. Să asigure menţinerea permanentă a POS-terminalului în starea funcţională (atât sursa de alimentare, cât și conexiunea conform p. 5.2. (g), iar în cazul ieşirii din funcţiune să notifice imediat Banca. Să asigure integritatea POS-terminalului, să nu-l dezasambleze şi să-l utilizeze în conformitate cu prevederile prezentelor CGB. În cazurile de pierdere, furt sau ieşire din funcţiune a POS-terminalului, în cazurile de deteriorare mecanică,

Public

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 şi va restitui Băncii costul acestuia în conformitate Tarifele de bază aplicate pentru produsele şi serviciile oferite de B.C. “EXIMBANK” S.A. Banca îşi rezervă dreptul de a decide restituirea integrală a costului stabilit POS-terminalului sau doar compensarea cheltuielilor legate de reparaţia 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 funcţională.

5.3.15. Să asigure confidenţialitatea datelor şi 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, Schema de plată 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 terţe 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 eşecul decontării mijloacelor băneşti, etc.) şi să indice acţiunile întreprinse în vederea soluţionării 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 şi 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 şi informaţiile justificative, aferente tranzacţiilor de plată la POS-Terminal, prin opţiunea POS Key Entry.

5.4. Obligațiile Băncii

5.4.1. Să presteze Comerciantului servicii în conformitate cu prevederile prezentelor CGB şi cerinţele Schemei de plată.

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

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

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

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

5.4.6. Să prezinte Comerciantului extrasele lunare și/sau zilnice cu tranzacţiile 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 tranzacţiilor prin intemediul POS-terminalului şi închiderii raportului final (Z-raport/ ciclu/ batch) va transfera sumele indicate în cererile de autorizare la contul curent al Comerciantului, indicat în Cerere-Contract.

Public

5.5.2. Pentru tranzacţiile efectuate prin intermediul POS-terminalelor instalate în punctele comerciale ale Comerciantului, Banca va reţine 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 reţinerea ulterioară a comisioanelor.

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

5.5.5. Toate decontările între Părţile contractante sunt efectuate în monedă națională (MDL).

5.5.6. În baza analizei sumelor rulajelor terminalelor, transferate la contul curent al Comerciantului pentru luna precedentă calendaristică completă, Banca va reţine diferenţa dintre suma comisionului debitat şi 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 absenţei acestora, Comerciantul va transfera diferenţa 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 tranzacţiilor efectuate cu Carduri nu au intrat în contul Comerciantului în decurs de 2 zile din momentul realizării lor, în scopul efectuării investigaţiilor necesare, Comerciantul transmite Băncii o scrisoare însoţită de copiile cecurilor aferente tranzacţiilor contestate.

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

5.5.9. În cazul anulării parţiale a tranzacţiei de către Comerciant (”partial reversal”) după primirea sumei aferente, comisionul achitat Băncii aferent sumei tranzacţiei iniţiale nu se restituie Comerciantului.

5.5.10. În cazul anulării totale/parțiale a tranzacţiei 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 pînă la 3 zile lucratoare, Comerciantul se obligă să transfere suma respectivă pentru a acoperi datoria față de bancă.

5.5.11. Contestarea tranzacțiilor:

a. În cazul contestării tranzacţiilor efectuate cu Carduri (fie marfa/serviciul/lucrarea procurată/prestat/executat nu corespunde descrierii, are vicii, este prestat/executat necorespunzător, fie în cazul tranzacţiilor frauduloase, fie Cardul este contrafăcut, fie a fost decontată o sumă mai mare decât cea prevăzută în tranzacţie, fie aceeaşi tranzacţie a fost procesata de mai multe ori cu datele de pe acelaşi Card, fie nu a fost închis raportul final (Z-raport/ ciclu/ batch) care a cauzat procesarea tranzacției cu întârziere etc.), părţile se vor ghida de documentația în vigoare elaborată de către Schema de plată.
b. Comisionul achitat pentru tranzacţia iniţială, la anularea ei ulterioară, nu se restituie Comerciantului.
c. Dacă ulterior banca emitentă a Cardului debitat, la solicitarea Deţinătorului, 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 absenţei 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.
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 operaţiunii de plată iniţiate de Deţinător 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), utlizarea incorectă/frauduloasă a POS-terminalului, etc.), Comerciantul va despăgubi Banca pentru toate prejudiciile cauzate sau sumele achitate Deţinătorului, Băncii emitente a cardului sau Schemei de plată.

Public

5.6. Modul decontărilor tranzacţiilor efectuate cu Carduri declarate nevalabile:

5.6.1. Tranzacția este declarată nevalabilă dacă:

- semnătura Deţinătorului de pe Card nu coincide cu semnătura de pe cec;
- pe cecul eliberat de POS-terminal lipseşte numărul Cardului trunchiat şi/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;
- operaţiunea 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 Instrucţiunii privind acceptare spre plată a Cardurilor de plată .

5.6.2. Banca va anunța Comerciantul despre tranzacţiile declarate nevalabile şi va indica motivele declarării lor drept nevalabile.

5.6.3. Pentru tranzacţiile declarate nevalabile, Banca îşi rezervă dreptul de a nu rambursa Comerciantului sumele aferente conform p. 5.4 (a)-(c) sau de a le restitui Comerciantului numai în cazul rambursării lor de către Schema de plată.

5.6.4. Dacă tranzacţia a fost declarată nevalabilă după primirea de către Comerciant a sumei aferente, Banca decontează în mod inconstestabil suma aferentă tranzacţiei date din conturile curente ale Comerciantului, deschise la una din subdiviziunile Băncii. În cazul insuficienței mijloacelor financiare disponibile în conturile curente, Banca va reţine suma aferentă tranzacţiei 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 absenţei 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 reţină suma aferentă tranzacţiei 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 desfăşurării unei investigaţii 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 funcţională și achitarea tuturor datoriilor aferente deservirii POS-terminalelor.

5.8.2. În cazul neexecutării obligaţiilor de către Comerciant și/ sau crearea prejudiciilor sau pierderilor inclusiv de imagine pentru Banca/ Schema de plată, Banca poate solicita restituirea POS-terminalului instalat anterior în stare funcţională și achitarea tuturor datoriilor aferente deserviriii acestora.

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

5.8.4. Ulterior, în cazul apariţiei a unor situaţii litigioase sau de dispută aferente operaţiunilor cu Carduri din partea Schemei de plată, 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 Schemei de plată.

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) și B2B (Business to Business), în conformitate cu reglementările Băncii

Public

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 rezoluţiunea/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.

Public

- 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 MIA QR Business pentru plățile de tip P2B 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 pentru tranzacțiile de tip P2B 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.

6.8.5. Comisionul aferent serviciului MIA QR Business pentru plățile de tip B2B este perceput de la persoana juridică plătitoare. Suma plății încasată de comerciant nu este diminuată cu valoarea comisionului aferent tranzacției. Comisionul aplicabil este publicat în Tarifele în vigoare pentru Persoane Juridice, publicate pe site-ul Băncii www.eximbank.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.

6.9.2. Banca nu își asumă răspunderea pentru acuratețea sumelor sau a altor elemente de identificare introduse de beneficiarul final 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).

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

Public

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. Garanţiile bancare se emit la cererea scrisă a Ordonatorului pe suport de hârtie sau electronic, sub forma unui mesaj SWIFT.

7.4. Garanţiile bancare se emit de Bancă după constituirea gajului, achitarea comisioanelor indicate în Tarifele B.C."EXIMBANK" S.A., prezentarea actelor ce confirmă obligaţia asumată de Ordonator faţă de Beneficiar şi a altor documente solicitate de Bancă, care nu au fost prezentate.

7.5. Banca poate refuza acordarea garanţiilor bancare în cazurile în care Ordonatorul nu respectă condiţiile stabilite la punctul 7.4. Cap. II din prezentele CGB şi/sau au apărut circumstanţe care indică cu certitudine incapacitatea viitoare a Ordonatorului de a-şi onora obligaţiile asumate.

7.6. Garanţiile 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. Obligaţia Băncii se limitează la plata sumei garantate, suma indicată expres în garanţiile bancare. Dreptul asupra garanției bancare nu este transmisibil. Obligaţia de plată nu este imputabilă Băncii în cazul în care creanţa care reiese din actul juridic indicat în garanţia bancară, este cesionată sau datoria este preluată de altă persoană.

7.7. În cazul executării parţiale a garanţiei bancare, suma garanţiei bancare se va reduce proporţional cu suma plătită, Beneficiarul fiind în drept să reclame suma rămasă până la scadenţa garanţiei bancare în condiţii stabilite de garanția bancară emisă.

7.8. Ordonatorul garantează cu tot patrimoniul său prezent şi viitor rambursarea integrală a tuturor sumelor plătite Beneficiarilor de către Bancă pe garanțiile bancare emise în ordinea şi condiţiile stabilite de prezentele CGB, precum şi a dobânzilor calculate, a comisioanelor aferente precum şi penalităţile, cheltuielile de orice fel legate de recuperarea sumelor, cheltuielile de judecată, inclusiv cele de executare silită. În scopul asigurării executării corespunzătoare a obligaţiilor de restituire a sumei achitate de către Bancă conform garanţiei bancare emise, Ordonatorul se obligă să constituie în beneficiul Băncii gajul asupra dreptului privind mijloacele băneşti.

7.9. Gajul asupra dreptului privind mijloacele băneşti va fi valabil până la expirarea/anularea garanţiei bancare emise şi/sau restituirii de către Ordonator a tuturor sumelor plătite Beneficiarilor de către Bancă. Banca va avea drept preferenţial de a-şi satisface creanţele sale din contul gajului constituit.

7.10. Banca este în drept sa cesioneze drepturile şi obligaţiile sale, garanţiile şi actele de garanţie constituite fără consimţământul Ordonatorului. În cazul în care valoarea garanţiei realizate nu acoperă integral datoria faţă de Bancă, aceasta va avea dreptul să-şi satisfacă cerinţele din contul altor bunuri sau drepturi patrimoniale ale Ordonatorului.

7.11. Pentru acordarea garanţiei bancare, Ordonatorul achită Băncii o remunerație lunară conform Tarifelor Băncii în vigoare calculată de la suma garanţiei emise. Plata onorariului se efectuează în ziua eliberării garanţiei bancare . Comisioanele se plătesc din resursele proprii ale Ordonatorului prin depunerea mijloacelor băneşti la contul său curent deschis la Banca, iar Banca va deconta mijloacele băneşti şi le va direcţiona în vederea achitării comisioanelor. În scopul restituirii sumei plătite de Bancă, achitării comisioanelor, precum şi altor plăţi, Ordonatorul împuterniceşte Banca să efectueze din numele său operaţiuni de decontare din toate conturile deschise la Bancă, cu direcţionarea mijloacelor băneşti pentru achitarea comisioanelor şi plăţilor. De asemenea Ordonatorul împuterniceşte Banca să efectueze operaţiuni de convertire a mijloacelor băneşti din altă valută în valuta în care urmează să fie achitate comisioanele sau alte plăţi, de pe oricare din conturile bancare ale Ordonatorului, deschise la Bancă şi direcţionarea mijloacelor băneşti pentru achitarea comisioanelor sau plăţilor. Suma percepută din aceste conturi va fi convertită de Bancă în valuta necesară achitării plăţilor 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 plăţilor, mijloacele băneşti disponibile vor fi repartizate în primul rând

Public

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

7.12. Dacă a survenit cazul garantat, Beneficiarul trebuie să îşi reclame în scris drepturile depunând o cerere de plată pe garanţia bancară (în continuare "Cererea de plată") şi, după caz, să anexeze documentele doveditoare cuvenite, în conformitate cu condițiile garanţiei bancare emise. Beneficiarul trebuie să indice în Cererea de plată în ce constă neîndeplinirea obligaţiei de către Ordonator. Prin caz garantat se înţelege orice situaţie în care Ordonatorul nu şi-a executat, sau a executat necorespunzător o obligaţiei de plată a unei sume de bani în favoarea Beneficiarului şi reiese din actul juridic menţionat în garanţia bancară, fie reieşind din alte circumstanţe indicate în garanţia bancară.

7.13. În cazul în care garanţia bancară o cere, la Cererea de plată Beneficiarul va anexa dovada obligaţiei de plată a Ordonatorului (facturi, note de plată, acte de verificare etc.) precum şi confirmarea prin care Beneficiarul a notificat Ordonatorul despre încălcarea obligaţiilor asumate şi a acordat un termen de executare a obligaţiei, în conformitate cu actul din care reiese raportul dintre Beneficiar şi Ordonator sau cu legislaţia în vigoare. Documentele doveditoare se depun în original sau în copii autentificate de Beneficiar prin semnătura administratorului sau altei persoane împuternicite şi amprenta ştampilei.Beneficiarul îşi poate reclama drepturile doar în termenul stabilit în garanţia bancară şi 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 obligaţiilor asumate pe garanția bancară emisă.

7.15. Banca este obligată să verifice Cererea de plată, după caz, şi documentele doveditoare ale cazului garantat în termen de 10 (zece) zile lucratoare de la data recepţionării acestora.

7.16. În cazul în care Cererea de plată şi documentele doveditoare au fost depuse corespunzător exigenţelor stabilite în textul garanţiei bancare emise, Banca va achita Beneficiarului suma reclamată în termen de 10 (zece) zilecalendaristice 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 pretenţiilor ce decurg din garanţia bancară dacă:

- Cererea de plată a fost depusă după expirarea termenului de valabilitate a garanţiei bancare;
- Cererea de plată nu corespunde cerinţelor stabilite la punctul 6 Cap. II din prezentele CGB şi cerinţelor prevăzute în textul garanţiei bancare emise, sau a fost depusă de o persoană neîmputernicită;
- nu au fost anexate documentele doveditoare sau documentele doveditoare nu corespund prevederilor punctlui l.;
- nu a survenit cazul garantat sau documentele doveditoare nu confirmă survenirea acestuia;
- Beneficiarul şi Ordonatorul au modificat actul juridic din care reies obligaţiile reciproce fără acordul Băncii, iar Cererea de plată depusă este rezultatul modificărilor operate;
- Ordonatorul a prezentat confirmarea prin care şi-a onorat obligaţia de plată faţă de Beneficiar după depunerea Cererii de plată.
- Alte cazuri indicate în garanţia bancară sau conform legislaţiei în vigoare.

7.19. Despre refuzul achitării conform garanţiei bancare, Banca va înştiinţa Beneficiarul şi Ordonatorul. În cazul refuzului Băncii de a satisface pretenţiile ce decurg din garanţia bancară, Beneficiarul este în drept să înainteze o Cerere de plată repetată în condiţii şi termenii stabiliţi.

7.20. Ordonatorul este obligat să restituie Băncii alte cheltuieli suporatate de Banca (altele decât suma plătită Beneficiarului în urma executării cererilor de plată), în termen de cel mult 15 zile calendaristice, prin depunerea mijloacelor băneşti la contul bancar al Ordonatorului deschis la Bancă.

7.21. Banca va deconta mijloacele băneşti înregistrate la conturile curente ale Ordonatorului în ordinea şi în baza împuternicirilor stabilite la punctul 7.4. 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 plăţilor ce reies din prezentele CGB, mijloacele băneşti disponibile vor fi repartizate în primul rând spre plata comisioanelor şi taxelor stabilite de prezentele CGB, ulterior spre plata dobânzilor şi penalităţilor calculate. Întru asigurarea executării obligaţiilor rezultate din prezentele CGB, Clientul grevează cu gaj în favoarea Băncii mijloacelor băneşti aflate şi 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.

Public

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 (includerea cardurilor de plată în proiectul salarial).

8.3. Plata salariilor poate fi efectuată prin următoarele modalități :

a. de către Client, prin intermediului IPAD „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 atribuie 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 comisionul 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 atribuie 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 restiuie.

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.

Public

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 funcţie de costurile specifice produsului bancar oferit precum şi de evoluţia acestuia pe piaţă.

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 aferente utilizării serviciului, aceasta Va înştiinţa Clientul cu cel puţin 30 zile calendaristice înainte de intrarea lor în vigoare pentru serviciile oferite si cu cel puţin 15 zile calendaristice înainte de intrarea lor în vigoare pentru deschiderea/gestionarea şi închiderea contului/conturilor curent(e) şi utilizarea serviciului de plata „transferul de credit" pentru persoane juridice rezidente/nerezidente, cat si modifica nivelul ratelor de dobândă flotanta (cu avizarea prealabilă a Clientului), prin publicarea unui anunţ pe pagina electronică a Băncii precum şi prin afişarea unor comunicate la sediile sucursalelor Băncii.

9.6. Clientul se obliga să achite Băncii remuneraţie pentru deschiderea, gestionarea, închiderea contului bancar şi executarea ordinelor de plată în conformitate cu Tarifele şi Taxele în vigoare ale Băncii.

9.7. Banca îşi rezerva dreptul să aplice comisioane pentru:
a. notificarea Clientului privind motivele refuzului executării ordinului de plata;
b. revocarea ordinului de plata de către Client;
c. operaţiunea de recuperare a fondurilor Clientului în conformitate cu **art. 69 din Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plata şi moneda electronica.**

9.8. Cursul valutar, care urmează a fi aplicat de către Bancă este cel aprobat şi publicat de Bancă pentru tipul dat de tranzacţie la ziua efectuării tranzacţiei. Modificarea ratei de schimb valutar este adusa la cunoștinţa Utilizatorului, prin afişarea acesteia atât pe panoul informativ în sediul Băncii, cât şi 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 obligaţiilor, Beneficiarul grevează cu gaj în favoarea Băncii mijloacelor băneşti aflate şi 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

Public

9.11. Calcularea dobînzii se efectuează reieșind din soldul Depozitului la începutul zilei operaționale și rata dobînzii stabilită, din data constituirii Depozitului pînă la data expirării. Dobînda 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 diponibile în contul/ conturile sale, conform ratelor de dobândă valide și în funcţie de tipul de cont deţinut de Client.

9.14. Utilizatorul împuternicește Banca în mod expres şi 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 insuficientei fondurilor în conturi în valuta plăţii, Utilizatorul împuternicește şi transmite dreptul Băncii de a incasa echivalentul acestora de pe conturile curente în alta valuta, efectuând convertirea valutei în valuta necesara la cursul comercial al Băncii la data tranzacţiei. În cazul în care data de plata este o zi nelucrătoare sau o zi de odihna, conform legislaţiei în vigoare a RM, contul se va debita în următoarea zi lucrătoare.

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

1. DURATA RELATIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT SI BANCA

1.1. Contractul-Cadru dintre Client şi Bancă, precum şi prezentele CGB se încheie pe durată nedeterminată.

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 catre Client conform punctului 1.4. și vor fi valabile pe toată perioada în care Clientul beneficiază/ utilizează produsele sau serviciile puse la dispoziţia sa de către Bancă, până la data încetării efectelor ultimului produs și/sau serviciu acordat de Bancă Clientului în temeiul Contractului-Cadru.

1.3. Clauzele aferente produselor menţionate în prezentele CGB se vor aplica în relaţia contractuală dintre Client și Bancă doar în condiţiile 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 RELAȚIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ

2.1. Banca și Clientul vor putea să înceteze raportul juridic derivat din inițierea relaţiilor de afaceri în orice moment, fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii.

2.2. Relația de afacere dintre Client și Bancă va înceta după cum urmează:

- la inițiativa Băncii cu un preaviz de cel puţin 60 zile calendaristice înainte;
- la inițiativa Clientului, pentru serviciul Internet Banking, cu un preaviz de cel puţin 30 zile calendaristice înainte;
- la inițiativa Clientului pentru conturile deschise cu un preaviz de cel puţin 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 puţin 30 zile calendaristice înainte;
- în temeiul neexecutării obligațiunilor prevăzute de prezentele CGB;

Public

- 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 şi 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 informaţiilor corecte nu ar fi permis obținerea unui astfel de drept;
c. în cazul in care Banca nu poate asigura:
   - respectarea cerințelor aferent măsurilor de precauție privind clienții,
   - înţelegerea scopului naturii relaţiei de afaceri, tranzacțiilor acestora,
   - actualizarea informaţiei despre Clienţi şi 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 informaţii false/intenționat eronate, nu a depus documentele sau informaţiile 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 şi implicarea în alte infractiuni 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) si/sau refuz de cooperare/activitate netransparentă, comportament inadecvat;
f. Clientul este cercetat în cadrul unor urmăriri penale de către autorități şi/sau alte organe abilitate prin lege şi/sau mijloacele băneşti 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 insolvabil;
i. Clientul nu și-a executat obligațiile prevăzute în CGB;
j. în Contul curent nu au fost înregistrate operaţiuni o perioadă de minim 24 (douăzeci și patru) luni consecutiv şi soldul contului este mai mic sau egal cu comisionul pentru închiderea Contului curent.

2.4. În toate situaţiile de încetare a relaţiilor de afaceri la inițiativa Băncii, Banca va închide conturile curente şi orice alt produs/serviciu deţinute de către Client, cu precizarea că prezentele CGB produc efecte juridice până la rambursarea integrală a tuturor obligaţiilor 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 iniţiativă, recuperare pe cale amiabilă, executare silită etc.). În cazul încetării relației de afaceri la inițiativa Băncii, toate soldurile de pe conturile Clientului vor fe 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 informaţii într-un scop juridic. Aceasta poate fi făcută prin orice mijloace adecvate circumstanţelor. 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 poştală 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);

Public

c) în cazul unei notificări transmise prin poştă 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 dispoziţia destinatarului într-un loc şi într-un mod care fac posibil în mod rezonabil accesul destinatarului, fără întîrziere (data când notificarea a fost pusă la dispoziţia destinatarului conform acestui subpunct).

3.2. Orice corespondenţă, indiferent de denumirea acesteia, a Băncii către Client se va efectua în scris, în limba română, prin una din următoarele modalităţi: 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 recepţionate de către Client.

3.3. Notificarea transmisă prin scrisoare recomandată, se consideră primită de destinatar la data menţionată pe confirmare de oficiul poştal primitor. În cazul în care Clientul va alege modalitatea de recepţionare a corespondenţei prin e-mail, serviciu internet banking, notificările vor fi transmise prin intermediul poştei electronice expediată din partea Băncii şi prin încărcarea documentului în Internet Banking (în situația în care Clientul deține acest serviciu).

3.4. Banca poate posta anunţuri cu referire la serviciile oferite (modificări ale serviciilor existente, servicii noi oferite Clienţilor, etc.) inclusiv şi 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 poştei electronice menţionate 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 serviciul 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 poştală prin scrisoare recomandată.

4. LEGISLAŢIA APLICABILĂ, SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ŞI LITIGIILOR

4.1. CGB sunt guvernate şi interpretate de legea Republicii Moldova.

4.2. Părţile vor depune eforturi considerabile pentru ca orice divergenţă, pretenţie care poate apărea, să fie soluţionată pe cale amiabilă. În cazul în care părţile nu vor ajunge la un numitor comun, acestea vor fi transmise instanţei de judecată competente spre examinare în conformitate cu procedura stabilită de legislaţia 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, nu va depăși 30 de zile de la primirea reclamației de către Bancă .

4.4. Orice reclamație a Clientului în legătură cu drepturile şi obligaţiile ce decurg din „Legea nr. 114 din 18-05-2012 ”cu privire la serviciile de plată şi moneda electronică” Banca o va examina și va reveni cu un răspuns către acesta în maxim 15 zile lucrătoare de la primirea reclamaţiei, în același format în care s-a adresat Clientul sau prin una din metodele indicate la punctul 5.3. 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 35 de zile lucrătoare 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 reclamaţia în termenul legal, Clientul are dreptul să sesizeze autoritatea de supraveghere în funcţie de competenţa stabilită de legislația în vigoare sau să intenteze acţiune în instanţa de judecată competentă.

5. NEEXECUTAREA OBLIGAŢIILOR DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT (FORȚĂ MAJORĂ)

5.1. Impedimentul exonerează de răspundere partea care îl invocă. Prin impediment înţelegem toate circumstanţele care survin după încheierea prezentelor CGB şi care constau în evenimente imprevizibile, inevitabile, independente

Public

de voința părților în conformitate cu legislaţia Republicii Moldova (ex: calamităţi naturale, greve, război), care în mod absolut împiedică partea să-şi execute total sau parţial obligaţiile contractuale.

5.2. În cazul apariţiei unui impediment, partea care este în imposibilitate să-şi execute obligaţiile contractuale, va notifica cealaltă parte despre acest lucru, în scris, într-un termen de 5 (cinci) zile de la data declanșării evenimentului şi urmând să anexeze dovada corespunzătoare în conformitate cu prevederile legislaţiei Republicii Moldova în vigoare.

5.3. Banca nu este răspunzătoare pentru neîndeplinirea vreunei obligaţii dacă această situaţie este rezultatul direct sau indirect al unor împrejurări independente de voinţa sau capacitatea sa.

5.4. Impedimentul suspendă automat obligaţiile părţilor pe durata existenţei 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 şi/sau în cazul modificărilor impuse prin legislaţie.

1.2. Orice modificare a prezentelor CGB va fi adusă Clientului la cunoştinţă cu cel puțin 30 (treizeci) zile înainte de întrarea lor în vigoare prin unul din următoarele moduri:

- afişare unui anunţ pe panourile informative la sediul sucursalelor Băncii,
- plasare anunţului 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 şi să renunțe la serviciile prestate de Bancă. Dacă Clientul înregistrează datorii faţă de Bancă, renunțarea va fi posibilă numai după ce Clientul le va achita integral.

1.4. Dacă Banca nu va primi din partea Clientul dezacordul său referitor la modificările CGB în termenul menţionat mai sus, atunci se consideră că Clientul a acceptat tacit modificările efectuate, iar Clientul nu va putea invoca Băncii necunoaşterea 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. DISPOZITII FINALE

2.1. CGB au fost întocmite în limba română.

2.2. În tot cuprinsul CGB, toate prevederile care fac referire la “obligaţiile” Clientului, prin expresia Client se înţelege atât Clientul - titular de cont, cât și orice alte persoane autorizate de acesta să opereze pe contul său. Orice referire la obligaţiile Deţinătorului de Card se are în vedere atât Deţinătorul de Card principal cât și Deţinătorul de Card suplimentar.

2.3. În cazul în care prezentele CGB nu acoperă careva situaţii posibile, Părţile se vor conduce de legislaţia Republicii Moldova în vigoare.

2.4. În cazul implementării altor servicii/produse noi de către Bancă, acestea vor fi aduse la cunoștinţă clienţilor 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.

Public

Public