

**Metodele de comunicare care urmează să fie utilizate între Bancă și client** sunt prevăzute în contractul de intermediere pe piața de capital. Ordinele privind tranzacționarea instrumentelor financiare se prezintă în original în Departamentul Trezorerie și DAP.

Banca recepționează ordinele clienților în scris, în formatul ce conține toate elementele necesare stabilite pentru a putea fi executate în conformitate cu dispozițiile contractului de intermediere dintre Bancă și client. Dacă contractul de intermediere stipulează acordarea de către client a împuternicirilor de a plasa ordine la instrucțiunile sale, Banca poate accepta și instrucțiuni plasate prin telefon, fax, internet sau alte dispozitive tehnice. În acest caz, Banca asigură sisteme organizatorice și tehnice relevante, pentru garantarea siguranței informațiilor transmise.

Informațiile obligatorii vor fi prezentate clientului în limba de stat.

Documentele prezentate de client într-o altă limbă decât limba de stat a Republicii Moldova, urmează a fi traduse și legalizate în conformitate cu legislația în vigoare.

Contractul de intermediere pe piața de capital, precum și alte documente aferente tranzacției sunt întocmite în limba de stat.

**Natura, frecvența, precum și perioada rapoartelor privind prestarea serviciilor, pe care Banca le prezintă clienților.**

- Darea de seamă privind executarea ordinului – se prezintă după încheierea fiecărei tranzacții din numele clientului cel târziu în prima zi lucrătoare (pentru client obișnuit) / în termen stabilit în contractul de intermediere pe piața de capital (pentru client profesionist sau parte eligibilă) după executarea ordinului
- Formularul de raportare privind activele clientului (darea de seamă informativă) – se prezintă cel puțin o dată în an și conține informația referitoare la mijloacele bănești ale clientului înregistrate pe numele Băncii.

**Informații cu privire la etapele de derulare a tranzacțiilor cu instrumente financiare**

*Etapele de derulare a tranzacției de cumpărare:*

- 1) În dependență de categoria clientului Banca furnizează informații necesare conform legislației în vigoare și actelor normative ale Comisiei Naționale a Pieței Financiare;
- 2) Clientul prezintă setul de documente care servesc drept bază pentru înaintarea ordinului;
- 3) Banca examinează documentele prezentate și acceptă ordinul spre executare prin semnarea lui sau refuză argumentat executarea ordinului;
- 4) Clientul transferă mijloace bănești aferente ordinului în contul lui de mijloace bănești în sumă suficientă pentru acoperirea tuturor plăților aferente ordinului;
- 5) Banca în calitate de operator de cont, în baza cererii clientului, asigură deschiderea contului individual de valori mobiliare în Sistemul DCU (Depozitarul Central Unic de Valori Mobiliare);
- 6) Ordinul clientului se introduce în sistemul de tranzacționare respectiv, conform locului de tranzacționare indicat în ordin;
- 7) După ce obține confirmarea încheierii tranzacției Banca efectuează acțiunile legate de efectuarea decontărilor aferente tranzacției executate conform prevederilor actelor normative în vigoare;
- 8) Banca perfectează Formularul de confirmare a executării ordinului, care este transmis clientului în termenul stabilit în contractul de intermediere pe piața de capital;
- 9) Clientul semnează documentele necesare pentru transmiterea instrumentelor financiare – obiectului tranzacției în deținerea lui reală;

- 10) În cazul în care registrul deținătorilor de valori mobiliare este ținut de către Depozitarul Central, Banca va semna ordinul de transfer al valorilor mobiliare din contul individual în contul de registru și va transmite spre executare Depozitarului Central;
- 11) În cazul în care registrul deținătorilor de valori mobiliare este ținut de către o societate de registru, Banca autentifică semnătura clientului în documentele aferente transferului în deținere reală, documentele sunt transmise pentru semnarea Depozitarului Central, iar ulterior – societății de registru spre executare, se obține extras din registrul deținătorilor de valori mobiliare;
- 12) În baza extrasului din registrul deținătorilor de valori mobiliare, Banca va semna cererea privind retragerea valorilor mobiliare înregistrate în custodia Depozitarului Central și o va transmite acestuia spre executare;
- 13) Banca transmite clientului extrasul din registrul deținătorilor de valori mobiliare.

#### *Etapele de derulare a tranzacției de vânzare:*

- 1) În dependență de categoria clientului Banca furnizează informații necesare conform legislației în vigoare și actelor normative ale Comisiei Naționale a Pieței Financiare;
- 2) Clientul prezintă setul de documente care servesc drept bază pentru înaintarea ordinului; 3) Banca examinează documentele prezentate și acceptă ordinul spre executare prin semnarea lui sau refuză argumentat executarea ordinului;
- 4) Clientul semnează documentele necesare pentru transferarea instrumentelor financiare - obiectul ordinului în custodia Depozitarului Central, Banca autentifică semnătura clientului;
- 5) Banca în calitate de operator de cont, în baza cererii clientului, asigură deschiderea contului individual de valori mobiliare în Sistemul DCU;
- 6) După înregistrarea transmiterii instrumentelor financiare ale clientului în custodia Depozitarului Central ordinul clientului se introduce în sistemul de tranzacționare respectiv conform locului de tranzacționare indicat în ordin;
- 7) După ce obține confirmarea încheierii tranzacției Banca efectuează acțiunile legate de efectuarea decontărilor aferente tranzacției executate conform prevederilor actelor normative în vigoare;
- 8) Banca perfectează Formularul de confirmare a executării ordinului, care este transmis clientului în termenul stabilit în contractul de intermediere pe piața de capital;
- 9) Banca, conform instrucțiunii clientului, transferă suma mijloacelor bănești, care a rămas după reținerea tuturor cheltuielilor aferente tranzacției în contul clientului indicat în contractul de intermediere pe piața de capital.

#### **Descrierea măsurilor adoptate de către Bancă pentru a asigura protecția instrumentelor financiare ale clienților**

Banca deschide pe numele clienților subconturi individuale de evidență a activelor financiare ale clienților și asigură evidența adecvată a instrumentelor financiare deținute de fiecare client separat evidențiate în conturi separate de cele proprii. Banca nu face uz de instrumentele financiare din conturile DCU al cărui operator de cont este și mijloacele bănești depozitate pe numele Băncii sau de drepturile ce decurg din acestea și nu transferă aceste instrumente financiare și mijloace bănești fără acordul expres al clientului. Banca returnează clienților instrumentele financiare și mijloacele bănești încredințate în baza instrucțiunii scrise.

Banca, în cazul în care deține pe numele său mijloace bănești ale clienților transmite fiecărui client, la cererea acestuia sau cel puțin o dată pe an, pe un suport durabil, formularul de raportare privind activele clientului cu privire la mijloacele bănești aparținând clientului, dacă astfel de informații nu au fost furnizate prin intermediul altei raportări periodice. Prevederile nu se aplică pentru depozitele deținute de Bancă.

Formularul de raportare privind activele clientului include următoarele informații:

- mijloacele bănești deținute de Bancă pentru client la sfârșitul perioadei acoperite de formularul de

raportare;

- măsura în care mijloacele bănești ale clientului au făcut obiectul unor tranzacții de finanțare cu valori mobiliare;

- cuantificarea oricărui beneficiu al clientului ca urmare a participării la orice tranzacție de finanțare cu valori mobiliare.

### **Măsurile întreprinse de Bancă pentru asigurarea executării ordinelor**

Măsurile întreprinse de Bancă pentru asigurarea executării ordinelor în condițiile cele mai favorabile Pentru asigurarea celor mai bune rezultate pentru ordinele clienților, Banca conform principiilor de executare ia în considerare următoarele criterii:

1. Caracteristicile clientului inclusiv clasificarea clientului în categoriile client obișnuit sau client profesionist;
2. Caracteristicile ordinului clientului;
3. Caracteristicile instrumentelor financiare care fac obiectul ordinului respectiv;
4. Caracteristicile locurilor de tranzacționare spre care poate fi direcționat ordinul respectiv. Atunci când Banca execută un ordin în numele unui client obișnuit, cel mai bun rezultat se stabilește în funcție de prețul total, care reprezintă prețul instrumentului financiar și costurile asociate executării, care includ, la rândul lor, toate cheltuielile suportate de client și care sunt direct legate de executarea ordinului, inclusiv taxele locului de tranzacționare, comisioanele de compensare și decontare și alte cheltuieli achitate terților implicați în executarea ordinului. Importanța relativă a factorilor menționați pentru alegerea modalității de executare a ordinului (în ordinea descrescătoare a importanței):

1. prețul și costurile;
2. perioada și condițiile executării, precum și existența contra-părții;
3. alte considerente relevante.

Pentru clienții profesioniști cel mai bun rezultat posibil este determinat în funcție de prețul total, dar totodată în cazul în care reieșind dintr-un anumit ordin, Banca are motive să creadă sau clientul declară, că din cauza naturii ordinului sau a factorilor aferenți clientului, alți factori, cum ar fi probabilitatea și viteza de executare și de decontare, au o mai mare semnificație, Banca ia în considerare acești factori în executarea ordinului.

### **Locurile de tranzacționare**

Locurile de tranzacționare accesibile prin serviciile oferite de Banca sunt: – piața reglementată, administrată de SA „Bursa de Valori a Moldovei”; – Sistemul Multilateral de Tranzacționare (MTF) al Burselor de Valori a Moldovei;

### **Informații privind instrumentele financiare tranzacționate**

Banca prestează servicii de vânzare-cumpărare a instrumentelor financiare, care sunt înregistrate în Registrul de stat al valorilor mobiliare, ținut de către C.N.P.F., circulația cărora nu este limitată și care nu sunt grevate cu careva obligațiuni la momentul efectuării tranzacției.

### **Politica privind conflictele de interese**

În conformitate cu prezenta politică „conflictul de interese” este o situație care apare ca rezultat al furnizării de servicii de investiții și/sau servicii conexe de către Bancă și ar putea prejudicia interesele unui client. Conflictul de interese există atunci când Banca sau o persoană relevantă în legătură cu Banca, printr-o acțiune sau lipsă de acțiune, ar putea afecta interesele unei persoane ale cărei interese este obligată să le protejeze, atunci când urmărește protejarea sau realizarea intereselor proprii sau interesele unei alte persoane pe care de asemenea este obligată să le protejeze.

Banca este obligată să protejeze interesele clienților săi și să acționeze în mod just, corect și profesional. Persoanele relevante în legătură cu Banca sunt obligate de a proteja interesele Băncii și să-și ducă la bun sfârșit obligațiunile pentru a proteja interesele clienților Băncii.

Banca va respecta pe toată durata de funcționare cel puțin următoarele obligații:

- a) să acționeze cu onestitate, corectitudine și diligența profesională, în scopul protejării interesului investitorilor săi;
- b) să evite conflictele de interese, iar în cazul în care acestea nu pot fi evitate, să se asigure ca clienții pe care îi deservește, beneficiază de un tratament corect și imparțial;

La identificarea conflictelor de interese potențiale sau reale care apar în cursul furnizării de servicii de investiții și/sau servicii conexe și a căror existență ar putea prejudicia interesul unui client, Banca va lua în considerare situația în care, o persoană relevantă a Băncii în mod direct sau indirect prin control, se află în oricare din următoarele situații, ca rezultat al furnizării de servicii de investiții sau servicii conexe sau ca rezultat al unei alte situații:

- a) Banca sau acea persoană ar putea obține un câștig financiar sau ar putea evita o pierdere financiară, pe cheltuiala clientului;
- b) Banca are un interes în legătură cu rezultatele serviciului furnizat clientului sau cu privire la o tranzacție efectuată în numele clientului care este diferit de interesul clientului cu privire la acel rezultat;
- c) Banca sau acea persoană beneficiază de un stimulente financiar sau de un altfel de stimulente pentru a favoriza interesul unui alt client sau grup de clienți în detrimentul intereselor clientului;
- d) Banca este implicată în aceeași activitate ca și clientul;
- e) Banca primește sau va primi de la o altă persoană decât clientul o recompensă aferentă unui serviciu furnizat clientului, sub formă bănească, a unor bunuri sau servicii, cu încălcarea politicilor prezente și legislației în vigoare, sau primește beneficii altele decât comisionul sau tariful standard prevăzut pentru acel serviciu.

Banca ia măsuri pentru prevenirea situațiilor de conflict de interese, iar dacă acestea apar, va asigura soluționarea corectă și în interesul investitorilor a acestor situații.

În procesul de lucru, angajații Băncii, sunt obligați să supravegheze existența de conflicte de interese în înțelesul prezentelor politici și în caz de identificare a unor astfel de conflicte trebuie imediat să informeze responsabilii de control intern (auditorii) și responsabilii pe riscuri în Bancă.

Orice conflict de interese va fi soluționat cu respectarea principiului protecției clienților Băncii.

Când apare un conflict de interese între client și Bancă (sau o terță parte legată de Bancă în mod direct sau indirect prin control), interesul clientului trebuie să prevaleze față de interesul Băncii sau al terței părți legate de Bancă în mod direct sau indirect prin control.

Când apare un conflict de interese între client și un angajat al Băncii, vor avea prioritate interesele clientului, iar salariatului i s-ar putea respinge furnizarea aceluși serviciu.

Când apare un conflict de interese între clienții Băncii, se vor aplica următoarele principii:

- a) condiții egale pentru interesele clienților și nepermiterea ca interesul unui client să fie prioritar interesului altui client, în special în cazurile când este posibil ca un client să fie ales din cauza numărului mai mare de servicii pe care le folosește sau dintr-un motiv similar;
- b) prezentarea de informații clientului cu privire la existența de conflicte de potențiale sau concrete de interese, dacă aceasta nu va încălca cerințele legale de confidențialitate și nu va aduce prejudicii intereselor unui alt client, și dacă această modalitate este cea mai bună pentru protejarea interesului clientului respectiv;
- c) menținerea unei confidențialități ridicate din partea Băncii și angajaților ei cu privire la tranzacțiile de natură conflictuală cu scopul de a se evita apariția unui conflict de interese precum și a riscului efectuării de tranzacții în baza unor informații interne.

Pentru evitarea conflictelor de interese se vor avea în vedere următoarele reguli:

- a) se va evita schimbul de informații între persoanele relevante ce efectuează activitatea implicând riscul unui conflict de interese în situația în care transmiterea acelei informații ar putea aduce prejudicii intereselor unuia sau mai multor clienți;
- b) se va realiza supravegherea separată a persoanelor relevante ale căror principale atribuții implică desfășurarea de activități în numele clienților sau furnizarea de servicii clienților ale căror interese pot fi afectate, sau care reprezintă într-un alt mod diferite interese care pot intra în conflict inclusiv cu interesele Băncii;

- c) se va elimina orice legătură directă între remunerarea persoanelor relevante angajate în principal într-o activitate și remunerarea sau veniturile generate de alte persoane relevante angajate într-o altă activitate, atunci când în legătura cu aceste activități poate lua naștere un conflict de interese;
- d) se va limita posibilitatea ca orice persoană să exercite o influență inadecvată asupra modului în care o persoană relevantă desfășoară servicii și activități investiții sau servicii conexe;
- e) se va limita posibilitatea implicării simultane sau succesive a unei persoane relevante în activitatea și serviciile de investiții sau în servicii conexe atunci când o asemenea implicare poate prejudicia administrarea adecvată a conflictelor de interese;
- f) se va asigura departajarea funcțională a activităților diferitelor servicii/direcții pentru a evita conflictele de interese între Bancă și clienți și între clienți;
- g) reprezentantul Compartimentului de control intern va verifica și controla evitarea intrării sub incidența situației de conflict de interese sau va preveni astfel de situații, și va raporta sistematic (lunar) către Direcția Generală a Băncii situațiile de conflict de interese apărute cerând totodată persoanelor implicate să remedieze în cel mai scurt timp situațiile pentru a ieși de sub incidența conflictului de interese.

Organizarea internă a Băncii este astfel concepută încât să asigure următoarele cerințe minime:

- a) subdiviziunile de specialitate și personalul implicat să păstreze confidențialitatea oricărei informații de care iau cunoștință în cursul activității, în special informațiile care nu au devenit încă publice și care ar putea influența prețul de tranzacționare pe piață;
- b) oricare dintre informațiile menționate la lit. a) să nu fie folosite în tranzacțiile efectuate de către Bancă în contul propriu, în contul persoanelor relevante sau în contul unor terți ori clienți interesați;
- c) separarea funcțiilor privind decizia, execuția și supravegherea activității;
- d) separarea atribuțiilor principale astfel încât să se evite îndeplinirea de către aceeași persoană a unor atribuții care pot avea ca rezultat erori greu de detectat sau activități care pot fi susceptibile de abuz și care expun la risc Banca sau clienții acesteia;
- e) mecanisme de securitate și control ale sistemelor informatice pentru asigurarea confidențialității și păstrării în siguranță a datelor și informațiilor stocate, a fișierelor și bazelor de date;
- f) alocarea unor coduri și/sau parole personale de acces, netransferabile, fiecărei categorii de salariați și personalului de conducere.