

Informații despre Bancă

B.C. "EXIMBANK" S.A.

Sediul: MD -2004, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 171/1, mun. Chișinău, Republica Moldova

Centru de apel +373 22 600 000.

Pagină web: www.eximbank.md

B.C. "EXIMBANK" S.A. este parte a grupului bancar „Intesa Sanpaolo” și este instituție membră a Fondului de acoperire a depozitelor bancare.

Ce reprezintă sistemul automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK – Internet Banking"

Sistemul automatizat de deservire la distanță EXIMBANK - Internet Banking este un sistem informațional și tranzacțional, care reprezintă o soluție informatică pusă la dispoziția clienților – persoane fizice, pentru a avea acces de la distanță la mijloacele aflate în conturile sale bancare, precum și în scopul obținerii informației privind starea conturilor, operațiunile realizate și efectuarea plăților în numele, și din ordinul Clientului prin intermediul unei din metode de autentificare electronică (Parola de unică folosință, Semnătura Digitală, Semnătura Mobilă), și a unui mijloc de comunicație în baza tehnologiei BankFlexTM. Serviciul "EXIMBANK – Internet Banking" poate fi accesat prin următoarele canale de conectare: Web Banking (de bază) și Mobile Banking (opțional).

Activarea serviciului "EXIMBANK - Internet Banking"

Activarea serviciului "EXIMBANK – Internet Banking" poate fi solicitată în cadrul sucursalelor Băncii. Prezentând actul de identitate se va completa și semna Cererea – Contract de activare a serviciului "EXIMBANK – Internet Banking" care oferă acces la sistem pentru ambele canale de conectare - Web Banking și Mobile Banking. În momentul recepționării Cererii Contract de activare a serviciului "EXIMBANK – Internet Banking" urmează a fi actualizat Chestionarul clientului.

Lista formularelor/contractelor-tip aferente produsului:

- Cererea – Contract de activare a serviciului "EXIMBANK – Internet Banking";
- Tarifele Băncii;
- Cererea – Contract de dezactivare a serviciului "EXIMBANK – Internet Banking";
- Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice.

Lista documentelor necesare în cazul activării serviciului "EXIMBANK – Internet Banking" de către titularul de cont/conturi:

- *persoană fizică rezidentă prezintă actul de identitate valabil în original și copia acestuia;*
- *persoană fizică nerezidentă – originalul și copia pașaportului național valabil și originalul și copia permisului de ședere dacă deține un asemenea document.*

Lista documentelor necesare în cazul activării serviciului "EXIMBANK – Internet Banking" de către persoana împuternicită:

- *actul de identitate al persoanei împuternicite în original și copia acestuia;*
- *copia autentificată notarial a actului de identitate al deponentului;*
- *procura în original sau copia acesteia legalizată notarial.*

Accesarea serviciului Internet Banking

Conectarea și autentificarea în sistemul automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK – Internet Banking", ambele canale - Web și Mobile, va fi efectuată prin aplicarea de către Client a unei din metode de securitate: Parola de unică folosință, care include următoarele elemente obligatorii: Cod utilizator, Parola și parola de unică folosință (OTP expediată atât la e-mail, cât și prin SMS).

Semnătură digitală

Semnătura Mobilă

În cazul depășirii numărului permis de încercări de logare în "EXIMBANK – Internet Banking" accesul se blochează. Deblocarea accesului se va efectua prin completarea chestionarului cu întrebări oferit de sistem. În cazul în care logarea nu are loc, Clientul urmează să se prezinte la Bancă pentru restabilirea accesului.

Modul de schimbare a parolei este desfășurat în [Ghidul utilizatorului](#).

Caracteristicile produsului EXIMBANK – Web Banking

Serviciul “EXIMBANK – Web Banking” poate fi accesat prin intermediul paginii oficiale a Băncii www.eximbank.md, cu condiția deținerii mijloacelor de comunicație suficiente.

Serviciul “EXIMBANK – Web Banking” este disponibil 24/24.

- ❖ Pentru o consultare mai amplă privind modul de utilizare a serviciului “EXIMBANK – Web Banking”, prima conectare, precum și modul de executare a operațiunilor bancare prin intermediul acestuia accesați **Ghidul de utilizare** de pe pagina web oficială a Băncii, din compartimentul „Produse și servicii – Internet Banking” și la compartimentul „Ajutor” după logarea în sistemul Web Banking.

Valutele operațiunilor bancare

Clienții pot iniția și ordona Băncii spre executare operațiuni bancare în următoarele valute:

- valută națională - MDL;
- valută străină - USD, EUR, GBP, JPY, CAD, CHF, RUB, UAH, RON, BYR.

Pentru unele operațiuni bancare în funcție de produsul bancar (depozit, card de plată), valutele în care acestea pot fi inițiate se reduc la MDL, USD și EUR.

Prin intermediul serviciului “EXIMBANK – Web Banking” clienții pot efectua următoarele operațiuni și accesa următoarele funcționalități:

Operațiuni:

- Deschidere Conturi curente
- Închidere Conturi curente
- Emitere carduri
- Emitere carduri suplimentare
- Reemitere carduri
- Transferuri între Conturi Proprii
- Plăți Ordinare
- Plăți Trezoreriale
- Plăți Valutare
- Convertire Valute
- Constituie Depozite
- Alimentare Conturi de Depozit
- Retrageri din Conturi de Depozit
- Instrucțiuni la Scadența Depozitelor
- Achitare Facturi Utilități
- Plăți Diverse
- Actualizare Chestionar Client
- Cereri Diverse

Funcționalități:

- Sumar Conturi
- Extrase din conturi
- Atribuire Alias Conturi
- Gestiune Vizibilitate Conturi
- Gestiune Conturi
- Gestiune carduri
- Gestiune Plăți/Transferuri
- Gestiune Plăți Programate
- Gestiune Beneficiari Plăți Ordinare
- Gestiune Beneficiari Plăți Trezoreriale
- Gestiune Beneficiari Plăți Valutare
- Șabloane Plăți/Transferuri
- Gestiune Depozite
- Stare Plăți
- Setare Furnizori Servicii
- Gestiune Securitate
- Setare Preferințe
- Gestiune Notificări
- Cerere Certificat Digital
- Înregistrare Certificat Digital
- Cereri Diverse
- Vizualizare Date Istorice
- Rate Oficiale Schimb Valutar BNM
- Rate Comerciale Schimb Valutar
- Rate Comerciale Schimb Valutar Carduri
- Convertor Valutar
- Mesaje

Intervalele orare de procesare a operațiunilor

Intervalele orare de procesare a operațiunilor efectuate prin intermediul ambelor canale (Web și Mobile) ale sistemului "EXIMBANK – Internet Banking" sunt:

- Ordinele de plată în valută națională - MDL, recepționate de Bancă până la ora limită stabilită – 18:00, sunt executate de către Bancă în aceeași zi;
- Ordinele de plată în valută străină, recepționate de Bancă până la ora limită stabilită - 16:00, sunt executate de către Bancă în zilele lucrătoare în aceeași zi;
- Ordinele de plată, inițiate de Client în intervalul de timp 18:00 – 09:00 și respectiv de la 16:00 – 09:00 vor fi executate de către Bancă în ziua lucrătoare următoare;
- Cererile de vânzare/cumpărare/convertire a valutei străine pot fi întocmite și executate doar în zilele lucrătoare, în intervalul de timp 09:00 – 17:30. Rata de schimb poate fi utilizată cea standard, oferită de sistemul automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK – Internet Banking" sau cea negociată de către Client cu Banca."
- Plățile pentru serviciile comunale se procesează 24/24 ore.

*Ca excepție, pentru unele servicii comunale suma va fi debitată de pe cont în ziua lucrătoare următoare.

Ordinele de plată inițiate de către Client în zilele de odihnă și zilele de sărbătoare, prevăzute de legislație, vor fi executate de către Bancă în ziua lucrătoare următoare.

Condițiile de executare a ordinelor și indicațiilor Clientului

Banca va executa ordinele și indicațiile Clientului în condițiile în care:

- a) mijloacele bănești înregistrate în conturile bancare ale Clientului sunt suficiente pentru executarea tranzacțiilor, precum și pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate;
- b) tranzacțiile sunt efectuate în strictă conformitate cu prevederile Ghidului de utilizare, iar după caz și cu respectarea actelor normative în vigoare;
- c) operațiunile din conturile bancare ale Clientului nu sunt suspendate și/sau mijloacele bănești nu sunt sechestrate în temeiul documentelor executorii emise de organele de abilitate;
- d) sunt respectate intervalele orare de procesare a operațiunilor afișate pe pagina web oficială a Băncii și panourile informative în cadrul sucursalelor Băncii.

Banca va suspenda efectuarea operațiunilor solicitate de Client în cazul nerespectării condițiilor menționate mai sus.

Caracteristicile produsului EXIMBANK – Mobile Banking

Sistemul automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK – Mobile Banking" este unul din două canale ale sistemului informațional și tranzacțional EXIMBANK – Internet Banking, pus la dispoziție clienților – persoane fizice pentru a avea acces la distanță la mijloacele aflate în conturile sale bancare, în scopul obținerii informațiilor privind starea conturilor, operațiunile realizate și efectuarea plăților în numele și din ordinul acestuia, prin intermediul unei metode de autentificare electronică, și a unui mijloc de comunicație în baza tehnologiei BankFlexTM.

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, cu condiția deținerii mijloacelor de comunicație suficiente. Canalul "EXIMBANK – Mobile Banking" este disponibil 24/24.

Prin intermediul canalului "EXIMBANK – Mobile Banking" clienții pot efectua următoarele operațiuni și accesa următoarele funcționalități:

Operațiuni:	Funcționalități:
- Plată Factură	- Sumar Conturi
- Plată Diversă	- MIA Plăți Instant
- Transferuri între Conturi Proprii	- Gestiune Furnizori Servicii
- Convertire Valută	- Stare Plăți
- Plată Ordinară	- Gestiune Plăți/Transferuri
- Plată Trezorerială	- Gestiune Plăți Programate
- Plată Valutară	- Gestiune Beneficiari plăți ordinare
- Constituirea unui Depozit	- Gestiune Beneficiari plăți trezoreriale
- Alimentează Depozitul	- Gestiune Beneficiari plăți valutare
- Retrageri Cont Depozit	- Menținerea plăților programate
- Instrucțiuni Scadența	- Extras de cont
	- Statut Tranzacții
	- Rate de schimb
	- Mesaje

- ❖ Pentru o consultare mai amplă privind modul de utilizare a canalului “EXIMBANK – Mobile Banking”, prima conectare, precum și modul de executare a operațiunilor bancare prin intermediul acestuia accesați [Ghidul de utilizare](#) din compartimentul „Produse și servicii – Internet Banking”.

Banca este în drept să modifice în mod unilateral condițiile din Ghidul de utilizare cu o preavizare cu cel puțin 2 luni înainte, prin publicarea unui anunț pe pagina web oficială a Băncii, precum și prin afișarea unor comunicate la sediile sucursalelor Băncii, iar în cazurile de aplicare a unor măsuri de securitate a serviciului “EXIMBANK – Mobile Banking”, cu aplicarea imediată, însă cu notificarea ulterioară.

Dacă Clientul nu solicită în această perioadă rezoluțiunea contractului, se va considera că, acesta a acceptat noile condiții în mod tacit.

Conectarea, autentificarea în canalul Mobile al sistemul automatizat de deservire bancară la distanță “EXIMBANK – Internet Banking” va fi efectuată prin aplicarea de către Client a unei din metode de securitate:

Parola de unică folosință, care include următoarele elemente obligatorii: Cod utilizator, Parola și parola de unică folosință (OTP expediată atât la e-mail, cât și prin SMS) / Semnătură digitală / Semnătura Mobilă.

Condiții economice

Nivelul taxelor și comisioanelor practicate de Bancă pentru serviciile prestate sunt stabilite de conducerea Băncii și sunt cuprinse în [Tarifele de Bază](#), acestea fiind puse la dispoziția Clientului la toate sediile Băncii și pe pagina sa web oficială www.eximbank.md.

Banca își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral cuantumul comisioanelor stabilite în Tarifele Băncii în funcție de costurile specifice produsului bancar oferit precum și de evoluția acestuia pe piață.

În cazul în care Banca va modifica cuantumul comisioanelor, aceasta Va înștiința Clientul cu cel puțin **2 (două) luni** înainte de la intrarea lor în vigoare, prin publicarea unui anunț pe pagina web oficială a Băncii, precum și prin afișarea unor comunicate la sediile sucursalelor Băncii.

[Condițiile Generale Bancare](#), care descriu drepturile și obligațiile părților, și care sunt parte din contract, pot fi modificate de Bancă unilateral ori de câte ori va considera necesar și/sau în cazul modificărilor impuse prin legislație. Orice modificare a Condițiilor General Bancare va fi adusă Clientului la cunoștință cu cel puțin **2 (două) luni** înainte de intrarea lor în vigoare, prin unul din următoarele moduri:

- *afișarea unui anunț pe panourile informative la sediul sucursalelor Băncii;*
- *plasare anunțului pe pagina web a Băncii www.eximbank.md, în compartimentul Anunțuri;*
- *prin SMS sau notificare scrisă, la decizia Băncii;*
- *prin alte mijloace de comunicare accesibile Băncii și Clientului.*

Produse și servicii asociate

Contul curent

Contul curent destinat persoanelor fizice este un cont deschis pe o perioadă nedeterminată pentru efectuarea operațiunilor bancare pe numele unui singur Client.

Contul curent este un cont deschis de Bancă pentru Client, prin care Banca realizează un serviciu de numerar pentru client: acesta păstrează economiile și gestionează banii cu o serie de servicii (plată, retragere de numerar și plăți în limita soldului disponibil). Contul curent este de obicei conectat la alte servicii, cum ar fi cardul de debit, cardul de credit, transferurile bancare, debiturile directe, liniile de credit. În contul curent se înregistrează operațiunile care pot fi efectuate de către titularul contului sau persoana împuternicită. Titularul unui cont curent poate autoriza una sau mai multe persoane să opereze pe contul său curent, persoane care au dreptul de a efectua tranzacții pe respectivul cont, în limitele stabilite prin procură, contract de mandate sau alte acte de împuternicire întocmite conform legii.

MIA Plăți Instant

Serviciul MIA Plăți Instant, accesibil în aplicația Mobilă EXIMBANK Online, de tip Mobile-Banking, oferă posibilitatea de a iniția/solicita un transfer de mijloace bănești (doar în valuta MDL) de pe un cont de plată pe altul, utilizând doar alias al Clientului.

- Inițiere transfer instant (Person to Person P2P) – transfer de bani prin intermediul sistemului MIA Plăți Instant, direct din contul plătitorului către cel al beneficiarului folosind doar numărul de telefon (alias) al beneficiarului (destinatarului);
- Solicitare transfer instant (Request to pay (RTP)) – solicitare de transfer prin intermediul sistemului MIA Plăți Instant, inițiată de beneficiarul transferului către plătitor, care poate fi acceptată sau respinsă de către plătitor.

Banca utilizează serviciul CAS, destinat prestării serviciului MIA Plăți Instant. Ambele servicii sunt disponibile 24/7/365. Serviciul CAS permite convertirea alias-ului indicat de clienți în datele necesare pentru efectuarea unui transfer. În calitate de Alias se înregistrează numărul de telefon mobil al Clientului, înregistrat în Republica Moldova.

Alte aspecte juridice

Dreptul de revocare

Clientul este în drept să solicite încetarea contractului de prestare a serviciilor de deservire bancară la distanță, completând Cererea de dezactivare a serviciului “EXIMBANK - Internet Banking” în cadrul sucursalei Băncii, indicând motivul rezoluțiunii.

Dreptul de rezoluțiune

În cazul închiderii de către Client a ultimul său cont din evidențele Băncii, persoana responsabilă din cadrul sucursalei Băncii, unde a fost încheiat contractul de activare a serviciului “EXIMBANK - Internet Banking” îi va comunica Clientului despre dezactivarea serviciului.

Banca este în drept să suspende utilizarea serviciului sau executarea operațiunilor bancare în cazul refuzului Deponentului de a furniza informațiile și documentele necesare conformării legislației și tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte.

Relația de afaceri va înceta la inițiativa Băncii dacă:

- a) Clientul a utilizat conturile prin intermediul serviciului “EXIMBANK - Internet Banking” în scopuri ilegale;
- b) Clientul a furnizat informații incorecte pentru a obține acces la serviciul “EXIMBANK - Internet Banking”, în cazul în care furnizarea informațiilor corecte nu ar fi permis obținerea unui astfel de drept;
- c) în cazul în care Banca nu poate asigura:
 - *respectarea cerințelor aferente măsurilor de precauție privind clienții;*
 - *înțelegerii scopului naturii relației de afaceri, tranzacțiilor acestora;*
 - *actualizării informației despre Clienți și beneficiari efectivi, ca rezultat al refuzului Clientului de a actualiza informația, sau în cazul neprezentării documentelor solicitate de Bancă la expirarea termenului indicat în solicitare;*
- d) Clientul a furnizat Băncii informații false/intenționat eronate, nu a depus documentele sau informațiile solicitate de Bancă sau dacă Banca are informații sau există suspiciuni privind implicarea Clientului/Beneficiarului efectiv/Persoanei Împuternicite în activități infracționale, crimă organizată, corupție, finanțare a terorismului sau proliferare a armelor de distrugere în masă, precum și implicarea în alte infracțiuni predicat;
- e) În cazul identificării unor altor elemente precum activitatea pasibilă a fi supusă pedepsei penale (ex. pentru delapidări de fonduri, fraude externe, inclusiv fiscale, etc.) și/sau refuz de cooperare/activitate netransparentă, comportament inadecvat;
- f) Clientul este cercetat în cadrul unor urmăriri penale de către autorități și/sau alte organe abilitate prin lege și mijloacele bănești au fost sechestrare/sistate;
- g) Clientul va întreprinde tentative de a folosi produsele/serviciile oferite de Bancă într-un mod care ar duce la o încălcare a oricărui sancțiuni, sau va obține fonduri de la o persoană sancționată.

Reclamații și proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor

Clienții Băncii pot depune sesizări, reclamații sau plângeri. Pentru o consultare detaliată cu privire la:

1. Modalitățile de întocmire a sesizărilor/reclamațiilor/plângerilor clienților și factorii de resort autorizați să le primească și să le soluționeze, precum și formalitățile de prezentare a acestora la Bancă, accesați [pagina web a Băncii](#);
2. Politica privind gestionarea reclamațiilor și petițiilor adresate autorităților de supraveghere și de apel, instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor, accesați [pagina web a Băncii](#).

Definiții

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). De asemenea, Banca este o instituție financiară participantă la implementarea Acordului de cooperare între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Statelor Unite ale Americii privind facilitarea implementării prevederilor Actului privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la conturile străine (Foreign Account Tax Compliance Act, “FATCA”), număr de identificare GIIN D911IN.00078.ME.498.

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.

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

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

Ora – limită - ora stabilită în prezentul Contract aproape de sfârșitul zilei lucrătoare după care orice ordin de plată primit se consideră primit în următoarea zi lucrătoare.

Plătitor – persoana care este titularul de cont curent și care autorizează un ordin de plata (inițiază sau permite executarea unui ordin de plata) din acel cont curent în vederea efectuării transferului de credit.

Semnătura Digitală – semnătura electronică de tip avansat, în sensul prevederilor Legii nr.124 din 19.05.2022.

Semnătura Mobilă – semnătura electronică de tip calificat, în sensul prevederilor Legii nr.124 din 19.05.2022.

Serviciul MIA Plăți Instant – sistem de plăți electronice interbancare conform căruia tranzacțiile financiare electronice se realizează în timp real, oferind beneficiarului acces imediat la mijloacele din cont transferate. Plățile sunt efectuate prin intermediul unui alias, sunt caracterizate prin viteza de procesare și folosite pentru a efectua transferuri de bani între conturi bancare, inclusiv plăți între persoane fizice, juridice, plăți comerciale și transferuri între instituții financiare, cât și plăți guvernamentale.

Alias – identificator unic (număr de telefon, IDNP) care permite clientului Băncii să îl prezinte în locul datelor de identificare detaliate necesare pentru completarea unui ordin de plată.

Serviciul de căutare CAS (Central Addressing Scheme) – serviciu care permite asocierea și obținerea codurilor unice de identificare ale utilizatorilor serviciilor de plată și ale altor date de identificare necesare pentru inițierea și executarea unui document de plată prin SAPI, utilizând alias.

Transfer instant (Person to Person / P2P) – transfer de bani prin intermediul sistemului MIA Plăți Instant, direct din contul plătitorului către cel al beneficiarului (ambii persoane fizice - consumatori), folosind doar numărul de telefon (alias) al beneficiarului (destinatarului);

Solicitare de transfer (Request to Pay / RTP) – solicitare de transfer prin intermediul sistemului MIA Plăți Instant, inițiată de beneficiarul transferului către plătitor (ambii persoane fizice - consumatori), care poate fi acceptată sau respinsă de către plătitor;

Titular de cont – persoana fizică rezidentă sau nerezidentă, pe numele căruia este deschis un Cont curent și/sau este emis pe numele său, cel puțin, un Card de plată, în conformitate cu prevederile contractului încheiat cu Banca.

Utilizator – Clientul care primește din partea Băncii elemente de identificare pentru a accesa serviciul Internet Banking la solicitarea expresă în scris a acestuia, care are dreptul de vizualizare a informațiilor aferente conturilor și operațiunilor sale, precum și dreptul de tranzacționare. Utilizatorului i se permite trimiterea operațiunilor spre procesare către Bancă.

Încetarea relației de afaceri – întreruperea relației profesionale sau comerciale stabilite de bancă cu Clientul său (relație de afaceri), care include sistarea prestării oricărui serviciu sau deservirii oricărui produs bancar pentru Clientul în cauză. Zi Lucrătoare - acea parte a unei zile pe parcursul căreia Prestatorul recepționează, accepta sau refuză executarea ordinelor de plată, a modificărilor și revocărilor acestora.

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 Clientilor.