

Key Facts Statement IB/2021/2

Sisitemul automatizat de deservire la distanță Internet Banking

Informații despre Bancă

B.C. "EXIMBANK" S.A.

Sediul juridic și administrativ: Republica Moldova, Chișinău, bl. Ștefan Cel Mare 171/1

Call centru +373 22 600 000.

Pagină web: www.eximbank.md

B.C. "EXIMBANK" S.A. este parte a grupului bancar „Intesa Sanpaolo”

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

II Sistemul automatizat de deservire la distanță Internet Banking – sistem informațional și tranzacțional, care reprezintă o soluție informatică, pusă la dispoziție clienților – persoane fizice să aibă 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.

Caracteristicile produsului

II 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.

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
- Constituire 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

- Gestione carduri
- Gestione Plăți/Transferuri
- Gestione Plăți Programate
- Gestione Beneficiari Plăți Ordinare
- Gestione Beneficiari Plăți Trezoreriale
- Gestione Beneficiari Plăți Valutare
- Șabloane Plăți/Transferuri
- Gestione Depozite
- Stare Plăți
- Setare Furnizori Servicii
- Gestione Securitate
- Setare Preferințe
- Gestione 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

- ❖ 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** pe pagina web oficială a Băncii, din compartimentul „Produse și servicii – Internet Banking”.

II 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 ele pot fi inițiate se reduc la MDL, USD și EUR.

II Intervalele orare de procesare a operațiunilor

Intervalele orare de procesare a operațiunilor efectuate prin intermediul 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 – 16:00. Rata de schimb poate fi utilizată cea standard, oferită de sistemul automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK – Web 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.

II 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.

Abonarea la serviciul “EXIMBANK - Internet Banking”

II Abonarea la serviciul “EXIMBANK – Web 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 accesul 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.

II 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

II 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.*

II Lista documentelor necesare în cazul activării serviciului “EXIMBANK – Internet Banking” de către **persoana împuternicită**:

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

Accesarea serviciului Web Banking

II Conectarea și autentificarea în sistemul automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK – Web Banking” va fi efectuată prin aplicarea de către Client a metodei de securitate selectate la activarea serviciului și care este stipulată în Cererea Contract de activare a serviciului:

- a) *Standard (cod utilizator și parola standard)*
- b) *OTP (cod utilizator, parolă de unică folosință și parola standard);*
- c) *Semnătură digitală*

În cazul depășirii numărului permis de încercări de logare în “EXIMBANK – Web 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.

Produse 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 contract 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.

Serviciul “EXIMBANK – Mobile Banking”

Sistemul automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK – Mobile Banking” – sistem informațional și tranzacțional, reprezintă o soluție informatică, pusă la dispoziție clienților – persoane fizice să aibă 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.

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

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

Operațiuni:

- Plată Factură
- Plată Diversă
- Transferuri între Conturi Proprii
- Convertire Valută
- Plată Ordinară
- Plată Trezorerială
- Plată Valutară
- Constituirea unui Depozit
- Alimentează Depozitul
- Retrageri Cont Depozit
- Instrucțiuni Scadența

Funcționalități:

- Sumar Conturi
- Gestiune Furnizori Servicii
- Stare Plăți
- Gestiune Plăți/Transferuri
- Menținerea plăților programate
- Extras de cont
- Statut Tranzacții
- Rate de schimb
- Mesaje

- ❖ Pentru o consultare mai amplă privind modul de utilizare a serviciului “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 rezilierea contractului, se va considera că acesta a acceptat noile condiții în mod tacit.

Conectarea, autentificarea în sistemul automatizat de deservire bancară la distanță “EXIMBANK – Mobile Banking” va fi efectuată prin aplicarea de către Client a metodei de securitate selectate la activarea serviciului și care este stipulată în Cererea Contract de activare a serviciului:

- a) Standard (cod utilizator și parolă) / Recunoaștere facială (Face ID) / Amprenta digitală (Fingerprint);

- b) Parolă de unică folosință (cod utilizator, parolă de unică folosință și parolă);
- c) Semnătură digitală.

Condiții economice

II 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.com.

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 electronică a Băncii precum și prin afișarea unor comunicate la sediile sucursalelor Băncii.

[Condițiile Generale Bancare](#), care descriu drepturile și obligațiile părților și care constituie 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:

- afișare unui anunț pe panourile informative la sediul sucursalelor și agențiilor 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.

TARIFE DE BAZĂ PENTRU PERSOANE FIZICE Aplicate pentru produsele și serviciile oferite de Bancă		B.C. "EXIMBANK" S.A.	
Internet Banking	Tarif / Comision	Notă	
Conectarea (aderarea) la serviciu	Gratis	x	
Deservirea lunară	10 MDL	x	
Plăți/transferuri din ordinul clientului:			
În alt cont propriu			
- în conturile proprii deschise în aceeași bancă, inclusiv din conturile de card	Gratis	x	
În favoarea clienților băncii			
- inclusiv din conturile de card	2 MDL		- pentru un document - se încasează la momentul efectuării operațiunii
În favoarea clienților altor bănci			
- inclusiv din conturile de card	3,5 MDL		- pentru un document - se încasează la momentul efectuării operațiunii - inclusiv plățile trezoreriale
În regim de urgență			
- inclusiv din conturile de card	20 MDL		- pentru un document - se încasează la momentul efectuării operațiunii
Înregistrarea mijloacelor bănești, încasate prin virament			
- în cont curent de la același client sau de la alt client	Gratis	x	
- în cont de card de la client	Conform tarifelor pentru carduri de		- din suma creditată

	plată, în funcție de tipul cardului	-se percepe în momentul creditării contului
- în cont de card de la același client	Gratis	
- în cont de card (din conturile de card deschise de Bancă)	Gratis	
Transferuri în valută străină/MDL în/din străinătate		
La dispoziția clientului băncii în beneficiul altui client al băncii, inclusiv din conturile de card	5 EUR / 5 USD	x
Între conturile aceluiași client al Băncii, inclusiv din conturile de card	Gratis	x
La dispoziția clientului Băncii în beneficiul clientului altei bănci		
- în USD / în VNC (inclusiv MDL)	0,25% (min. 25 USD, max. 150 USD)	- inclusiv din conturile de plată - opțiunile OUR, SHA, BEN
- în EUR sau în alte VLN	0,25% (min. 25 EUR, max. 150 EUR)	
<p><i>Opțiunile de încasare a comisioanelor (se selectează direct în ordinul de plată):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>OUR – presupune că comisioanele băncilor plătitoare/corespondente/beneficiare se încasează separate de la plătitor. Nu se exclude însă posibilitatea ca banca corespondentă să mai rețină un comision suplimentar din suma transferului;</i> • <i>SHA – presupune că comisionul băncii plătitoare se încasează separate de la plătitor, iar comisioanele băncilor corespondente/beneficiare se reține din suma transferului;</i> • <i>BEN – presupune că comisioanele băncilor plătitoare /corespondente/beneficiare se rețin de acestea.</i> 		
<p>! Toate comisioanele aferente cardurilor de plată percepute pentru operațiunile efectuate prin sistemul automatizat de deservire la distanță care nu se regăsesc în tarifele curente sunt realizate în conformitate cu Tarifele și comisioanele pentru deservirea cardurilor.</p> <p>! Toate tarifele și comisioanele menționate în compartimentul Condiții economice sunt valabile pentru ambele platforme – Web Banking și Mobile Banking.</p>		

❖ Pentru o consultare mai amplă a tarifelor accesați [Tarifele de bază pentru persoane fizice.](#)

Alte aspecte juridice

II 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 - Web Banking" în cadrul sucursalei Băncii, indicând motivul rezilierii.

II 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:

- Clientul a utilizat conturile prin intermediul serviciului "EXIMBANK - Web Banking" în scopuri ilegale;
- Clientul a furnizat informații incorecte pentru a obține acces la serviciul "EXIMBANK - Web 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 de cunoaștere a Clienților și beneficiarilor efectivi,*
- *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 a 30 zile de la data solicitării.*

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/Personei Implicărite 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 CNA, SIS, SPCSB, organele procuraturii și/sau alte organe abilitate prin lege și mijloacele bănești au fost sechestrate/sistate;

g. Clientul va întreprinde tentative de a folosi produsele/serviciile oferite de Bancă într-un mod care ar duce la o încălcare a oricăror sancțiuni, sau va obține fonduri de la o persoană sancționată.

Plângeri și proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor

II Debitorul poate depune o plângere la bancă:

- a) prin poștă ordinară către Oficiul Central Eximbank - bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 171/1, mun. Chișinău, Republica Moldova;
- b) prin e-mail la info@eximbank.com;
- c) la ghișeul Sucursalei în care se desfășoară relația cu clientul, sau în alte puncte de operare ale Băncii,
- d) online, completând formularul corespunzător din secțiunea „Sugestii și Reclamații” de pe site-ul www.eximbank.md.

În cazul neînțelegerilor și disensiunilor de orice fel dintre părțile contractante, Clientul poate apela la organele competente în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

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, agenție). 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 și Taxele Băncii publicate pe pagina web oficială www.eximbank.md, în vigoare la momentul prestării serviciului.

Client – persoană fizică care beneficiază de serviciile oferite de Bancă în baza unui contract bilateral semnat.

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. Utilizatorul 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.

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.

Titular de cont – persoana fizică rezidentă sau nerezidentă, pe numele căreia 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.

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