

# **Condiții Generale Bancare pentru persoane fizice**

<b>CAPITOLUL I PREVEDERI GENERALE ȘI SFERA DE APLICABILITATE A CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE .....</b>	<b>3</b>
1. PREVEDERI GENERALE.....	3
2. DEFINIȚII .....	3
3. CONFIDENȚIALITATE ȘI SECRETUL BANCAR.....	9
4. IDENTIFICAREA ȘI CUNOAȘTEREA CLIENTULUI, PREVENIREA ȘI COMBATEREA SPĂLĂRII BANILOR ȘI FINANȚĂRII TERRORISMULUI .....	10
5. PROTECȚIA ȘI CONFIDENȚIALITATEA DATELOR CU CARACTER PERSONAL.....	12
6. DESCHIDEREA ȘI ADMINISTRAREA CONTURILOR.....	14
7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII .....	21
8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI.....	23
9. ACTE DE REPREZENTARE .....	24
<b>CAPITOLUL II SERVICIILE OFERITE DE BANCĂ .....</b>	<b>25</b>
1. CONTUL CURENT .....	25
2. DEPOZITUL LA TERMEN .....	25
3. CARDUL DE PLATĂ .....	27
4. CREDITE .....	35
5. SERVICIUL EXIMBANK - WEB BANKING .....	35
6. SERVICIUL EXIMBANK - MOBILE BANKING.....	39
7. SERVICIUL MIA PLĂȚI INSTANT .....	42
8. DOBÂNZI ȘI COMISIOANE AFERENTE OPERAȚIUNILOR BANCARE. GENERALITĂȚI.....	43
<b>CAPITOLUL III DURATA ȘI MODALITATEA DE ÎNCETARE A RELAȚIILOR DE AFACERI.....</b>	<b>45</b>
1. DURATA RELAȚIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ .....	45
2. ÎNCETAREA RELAȚIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ.....	45
3. ÎNCHIDEREA CONTURILOR .....	46
4. NOTIFICĂRI .....	48
5. LEGISLAȚIA APLICABILĂ, SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ȘI LITIGIILOR.....	49
6. NEEEXECUTAREA OBLIGAȚIILOR DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT (FORȚA MAJORĂ) .....	49
<b>CAPITOLUL IV MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE .....</b>	<b>50</b>
1. MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE.....	50
2. DISPOZIȚII FINALE.....	50



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

### 1. PREVEDERI GENERALE

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

### 2. 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 (sucursale). 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 D9I1IN.00078.ME.498.

**Bancomat** – (denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale – ATM), destinat autoservirii deținătorilor de carduri de plată, ce permite acestora retragerea mijloacelor bănești în numerar din conturile de plată, depunerea mijloacelor bănești în conturile de plată și informarea privind situația conturilor de plată și a operațiunilor efectuate prin intermediul cardurilor de plată.

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

**Beneficiar efectiv** – orice persoană fizică ce deține sau controlează în ultimă instanță clientul și/sau persoana fizică în numele ori în interesul căruia/căreia se realizează, direct sau indirect, o activitate sau o tranzacție. Noțiunea de beneficiar efectiv include cel puțin persoanele indicate la art.5<sup>2</sup> a Legii nr.308/2017.

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

**Blocarea Cardului de plată** – stoparea temporară sau definitivă a operațiunilor cu cardul de plată la inițiativa Băncii sau a Clientului.



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

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

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

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

**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](http://www.eximbank.md), în vigoare la momentul prestării serviciului.

**Card de plată** – suport de informație standardizat și, după caz, personalizat, prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, în funcție de tipul cardului de plată, are acces la distanță la contul de plată la care este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor fără numerar sau ridicare a numerarului.

**Card de plată adițional** – card de plată, emis la solicitarea titularului contului de plată, pe numele unei persoane fizice rezidente sau nerezidente, atașat la contul său de plată.

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

**Cod CVV2/CVC2** – cod format din 3 cifre, înscris pe panoul de pe versoul cardului de plată sau, după caz, în PIN-plic, care poate fi utilizat pentru efectuarea tranzacțiilor online. Tranzacțiile validate prin CVV2/CVC2 sunt considerate confirmate de către deținătorul de card.

**Comerciant** – persoană juridică sau fizică, întreprinzător individual sau persoană care practică alt tip de activitate, care acceptă carduri de plată în calitate de instrument de plată fără numerar pentru mărfurile comercializate, serviciile prestate, lucrările executate, în baza contractului încheiat cu prestatorul acceptant.

**Cont de plată** – cont curent, deschis în evidențele Băncii pe numele titularului de cont, la care poate fi atașat un card de plată, în care se reflectă tranzacțiile financiare efectuate cu succes cu utilizarea acestuia și, eventual, cu alte carduri de plată adiționale, atașate la același cont.

**Deținător de card** – posesorul unui card de plată.

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

**Date de identificare** – orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, care cuprind, dar nu se limitează la: nume, prenume, numărul de identificare de stat (IDNP) și adresa.

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



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

**Emitent** – persoana care emite un ordin de plată.

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

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

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

**FATCA** (Foreign Account Tax Compliance Act) – set de măsuri legislative adoptate în martie 2010 de Statele Unite ale Americii (SUA), care are ca scop combaterea evaziunii fiscale în cadrul sistemului financiar global și asigurarea schimbului automatizat de informații între state, într-un cadru standardizat, pe baza acordurilor bilaterale, având ca obiectiv primordial de a solicita ca instituțiile financiare străine să raporteze autorităților de taxare (impozitare) din SUA veniturile beneficiarilor direcți sau indirecti, care sunt plătitori de impozite în conformitate cu legislația din SUA. La 26 noiembrie 2014 Guvernul Republicii Moldova a semnat Acordul de cooperare cu SUA privind facilitarea implementării prevederilor FATCA, care prevede că instituțiile financiare raportează direct Serviciului Fiscal al SUA informații aferente conturilor deținute de către persoane fizice și juridice care au Indici SUA.

**Limite de utilizare a cardului de plată** – limite de tranzacționare stabilite de Bancă (în scopuri de securitate sau conform prevederilor legislative), care se pot referi atât la numărul, cât și la valoarea tranzacțiilor posibile de efectuat cu cardul într-un anumit interval de timp, în anumite regiuni și diferențiate pe tipuri de tranzacții posibile de efectuat cu cardul.

**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.

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

**Ordin de plată** (în continuare OP) – dispoziție tipizată sau în forma liberă a plătitorului adresată prestatorului de servicii de plată pentru executarea transferului de credit.

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

**OTP** – One Time Password/ Parolă de unică folosință – cod format din 6 cifre, expediat de către Bancă Deținătorului de card la telefonul mobil sau email, care este valid o perioadă definită de timp, utilizat doar o singură dată pentru validarea unei anumite tranzacții sau acțiuni efectuate prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță.

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

- șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat;
- membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative similare;



- membri ai organelor de conducere ale partidelor politice;
- membri ai curților supreme, ai curților constituționale sau ai altor instanțe judecătorești de nivel înalt ale căror hotărâri nu fac obiectul altor căi de atac decât în circumstanțe excepționale;
- membri ai curților de conturi sau ai consiliilor băncilor centrale;
- ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate;
- membri ai organelor de administrare, de conducere sau de supraveghere ale întreprinderilor publice;
- directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membri cu funcții echivalente în cadrul unei organizații internaționale.

Lista funcțiilor publice importante la nivel național care determină calitatea de persoană expusă politic în conformitate cu prevederile prezentei legi se elaborează de către Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și se publică pe pagina sa web oficială. Membri de familie ai persoanei expuse politic sunt:

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

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

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

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

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

**POS-Terminal** – dispozitiv destinat deservirii Deținătorilor de card, amplasat la o bancă sau la un Comerciant, care permite: (i) citirea datelor de pe banda magnetică sau de pe microprocesorul Cardului de plată; (ii) procesarea datelor aferente operațiunilor efectuate la acest dispozitiv.

**Bancă acceptantă** – un prestator de servicii de plată care, în baza unui contract cu SIP, oferă Comerciantului servicii de acceptare a Cardurilor de plată în conformitate cu contractul de deservire și/sau eliberează mijloace bănești în numerar Deținătorilor de card, prin intermediul rețelei proprii de acceptare.

**Prestator emitent** – un prestator de servicii care, în baza unui contract încheiat cu SIP, emite și gestionează Cardurile de plată emise de el și efectuează autorizarea operațiunilor efectuate cu acestea.

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

**Persoană împuternicită** – persoana fizică împuternicită prin lege sau de către titularul de cont prin act juridic (procură, contract de mandat) de a prezenta la Bancă documentele necesare pentru





deschiderea/gestionarea/modificarea și închiderea contului, precum și de a efectua operațiuni/tranzacții în limita împuternicirii acordate în numele Titularului de cont.

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

**Prestator de servicii de plată nebanca** – societatea de plată, furnizorul de servicii poștale în calitate de prestator de servicii de plată, societatea emitentă de monedă electronică în calitate de prestator de servicii de plată.

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

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

**Prelucrarea datelor cu caracter personal** – orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminarea sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea sau în orice alt mod.

**Portofele digitale** - (Google Pay, Garmin Pay sau Apple Pay) descrise detaliat și particular mai jos.

**Google Pay** - aplicație de tip "portofel digital" oferită de Google, prin intermediul căreia Clientul poate înregistra cardurile EXIMBANK pentru a efectua tranzacții contactless, in-browser sau in-app, prin intermediul dispozitivelor mobile cu sistem de operare Android.

**Garmin Pay** - aplicație de tip "portofel digital" oferită de Garmin prin intermediul căreia Clientul poate înregistra cardurile EXIMBANK pentru a efectua tranzacții contactless, in-browser sau in-app, prin intermediul dispozitivelor Garmin compatibile, de tipul: ceas inteligent, brățară sau alt tip de dispozitiv similar, care permite efectuarea de plăți prin Garmin Pay.

**Apple Pay** - aplicație de tip "portofel digital" oferită de Apple, prin intermediul căreia Clientul poate înregistra cardurile EXIMBANK pentru a efectua tranzacții contactless, in-browser sau in-app, utilizând dispozitivele Apple compatibile cu această aplicație, cum ar fi iPhone, iPad, MacBook sau Apple watch.

**Token** – este o serie unică de cifre în format digital ce asigură substituția securizată a datelor unui Card înregistrat de Client în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay. Numărul Token-ului este diferit de numărul de pe fața Cardului (PAN) înrolat în Aplicație. Token-ul asigură creșterea securității tranzacțiilor, evitând stocarea numărului de card de către comercianți.

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

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

**SADD** - Sistem Automatizat de Deservire la Distanță EXIMBANK Internet/Mobile Banking.

**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 3D Secure** – tehnologie de securitate, dezvoltată de SIP Visa (Verified by Visa) și Mastercard (Mastercard Secure Code), pentru a minimiza riscul de fraude din comerțul electronic.



Operațiunile online sunt validate de către Deținătorul de card prin introducerea unei parole dinamice unice primite la telefonul mobil și/sau la adresa electronică sau prin autentificare biometrică a Deținătorului de card prin intermediul aplicației Mobile Banking.

**Serviciul EXIMBANK SMS Info** – sistem de expediere a mesajelor de tip SMS la numărul de telefon mobil al Deținătorului de card, în regim online (în decurs de câteva minute din momentul efectuării operațiunii), la efectuarea unor operațiuni cu Cardul de plată: achitarea bunurilor/serviciilor la comerțanți; extragerea numerarului (la bancomate, la ghișeele Băncii); alimentarea contului de plăți și alte operațiuni. Expedierea mesajelor este efectuată la numerele de telefon ale operatorilor naționali de telefonie mobilă, comunicate în prealabil de către Deținătorul de card. Serviciul este activ și în roaming.

**Serviciul MIA Plăți Instant** – sistem de plăți electronice inter- și intra-bancare 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;

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

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

**Tarife** (sau Tarifele Băncii) – toate documentele Băncii sau, dacă este cazul, oricare din acestea, ținute în mod public, în care sunt stabilite tarifele și comisioanele aplicate de Bancă pentru produsele/serviciile oferite/prestate Clienților.

**Titular 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.

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

- **Recepționare** – procedura prin care Prestatorul recunoaște primirea OP de la Client pentru a verifica eventualele erori în transmiterea sau în conținutul elementelor OP, ori existența





dispoziției de revocare dată de Plătitor;

- **Acceptare** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, recunoaște că OP recepționat corespunde tuturor normelor stabilite pentru a fi executat;
- **Refuz** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, recunoaște că OP recepționat nu corespunde tuturor normelor sale stabilite pentru a fi executat și refuză executarea acestuia, cu explicarea motivului refuzului;
- **Revocare** – procedura prin care Clientul dă Prestatorului dispoziția de anulare a OP până cel târziu în momentul executării acestuia de către Prestator;
- **Executare** – procedura prin care, în cazul inițierii transferului de credit, Prestatorul în calitate de Prestator plătitor, execută un OP prin debitarea contului plătitorului sau, în cazul finalizării transferului de credit, Prestatorul în calitate de Prestator beneficiar, pune la dispoziția Beneficiarului fondurile indicate în OP prin creditarea contului Beneficiarului.

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

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

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

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

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

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

### **3. CONFIDENTIALITATE ȘI SECRETUL BANCAR**

- 3.1. Banca va trata informațiile privind Clientul și/sau afacerile sale bancare ca secrete și confidențiale, respectând obligațiile de confidențialitate impuse de legislația în vigoare privind secretul bancar.
- 3.2. Banca va dezvălui/ comunica terților informații privind Clientul și/ sau afacerile sale bancare doar dacă Clientul a consimțit în prealabil în acest sens, precum și dacă este obligată conform prevederilor legale în vigoare.
- 3.3. La solicitarea Băncii, în vederea inițierii și derulării relației de afaceri, Clientul se obligă să pună la dispoziția acesteia orice fel de documente, informații sau explicații considerate de Bancă necesare, pe suportul solicitat de Bancă.
- 3.4. Banca va lua toate măsurile necesare în vederea asigurării confidențialității și secretului bancar asupra tuturor faptelor, datelor și informațiilor referitoare la activitatea sa, precum și asupra oricăror fapte, date sau informații, aflate la dispoziția sa, referitoare la persoana, bunurile, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților băncii ori informațiile referitoare la conturile clienților (solduri, rulaje, operațiuni derulate), tranzacțiile încheiate de clienți, precum și a altor informații despre clienți care i-au devenit cunoscute, cu respectarea reglementărilor legale în vigoare și cu practica internațională în domeniu.
- 3.5. Banca este în drept de a dezvălui informația ce constituie secret bancar doar cu respectarea cerințelor și condițiilor stabilite în art. 97 a Legii privind activitatea băncilor nr. 202 din 06.10.2017.



- 4. IDENTIFICAREA ȘI CUNOȘTEREA CLIENTULUI. PREVENIREA ȘI COMBATerea SPĂLĂRII BANILOR ȘI FINANȚĂRII TERORISMULUI**
- 4.1. La solicitarea deschiderii unui cont, Banca va solicita, iar Clientul este obligat să pună la dispoziție Băncii documentele de identificare având scopul identificării acestuia.
- 4.2. Identificarea persoanelor fizice în cadrul Băncii are loc prin prezentarea a unui din următoarele acte de identitate:
- Buletin de identitate (al cetățeanului RM);
  - Buletin de identitate provizoriu (al cetățeanului RM);
  - Buletin de identitate pentru apatrizi, refugiați, beneficiari de protecție umanitară;
  - Permis de ședere permanent pentru cetățeni ai altor state.
  - Pașaport de călătorie pentru cetățeni străini;
  - Permis de ședere provizoriu pentru cetățeni străini veniți la familie, muncă, etc;
  - Pașaport MDA cu ștampila de stabilire a traiului în altă țară.
- 4.3. Persoanele fizice, care practică activitatea de antreprenoriat vor prezenta următoarele documente:
- copia actului care confirmă dreptul de a practica activitatea sau confirmă practicarea activității (de ex. patenta de întreprinzător);
  - actul de identitate al titularului de cont.
- 4.4. Persoane fizice, care practică activități speciale vor prezenta următoarele documente:
- copia documentului care permite practicarea altui tip de activități (licență, fișă de înregistrare, autorizație);
  - certificat de atribuire a codului fiscal;
  - Extras din Registrul de stat, după cum urmează:
    - al notarilor (Ministerul Justiției) – pentru notari;
    - al avocaților (Ministerul Justiției) – pentru avocați;
    - al executorilor judecătorești (Ministerul Justiției) – pentru executori judecătorești;
    - al administratorilor autorizați (Ministerul Justiției) – pentru administratori autorizați;
    - al mediatorilor (Ministerul Justiției) – pentru mediatori;
  - actul de identitate al titularului de cont;
  - procură/contract de mandat privind acordarea împuternicirilor corespunzătoare solicitării dacă cererea este depusă de reprezentant.
- 4.5. În scopul identificării Clienților, Banca nu va accepta acte de identitate și alte documente emise de autoritățile din partea de est a Republicii Moldova (Transnistria), pașapoartele de tip sovietic, precum și actele de identitate de călătorie și alte documente emise de autoritățile statelor nerecunoscute la nivel internațional.
- 4.6. Lista statelor recunoscute la nivel internațional și modul de recunoaștere a actelor oficiale poate fi găsită la următorul link: <https://www.mfa.gov.md/ro/content/lista-stator-si-modul-de-recunoastere-actelor-oficiale>.
- 4.7. Persoanele care au dreptul de ședere provizorie pe teritoriul RM sunt calificați drept nerezidenți, iar identificarea lor primară urmează a fi efectuată în baza documentului de trecere a frontierei de stat valabil, eliberat de țara de origine. Lista documentelor de trecere a frontierei de stat este anexată la hotărârea Guvernului nr. 765 din 18.09.2014 care poate fi accesată la următorul link: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=18569&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=18569&lang=ro).
- 4.8. Clientul a luat cunoștință de faptul, că Banca este în drept să solicite documente confirmative și informații necesare justificării sursei și provenienței fondurilor operate de Client, sursa averii (după caz), oricând pe parcursul derulării relațiilor de afaceri. Dacă există îndoieli cu privire la sursa și proveniența fondurilor, Banca este în drept de a considera tranzacțiile ca fiind suspecte și de a le raporta corespunzător autorităților publice competente.
- 4.9. Actele prezentate trebuie să fie în original/copii legalizate notarial sau copii certificate de Client pe propria răspundere, în limba română, rusă, engleză sau traduse în limba română, rusă, engleză de către traducători autorizați. Pentru efectuarea operațiunilor ulterioare inițierii relației de afaceri, actele pot fi prezentate în format electronic, certificate cu semnătură electronică.



- 4.10. În cazul în care contul se deschide de către reprezentant în lipsa titularului de cont toate documentele aferente formării dosarului vor fi semnate de către reprezentant în baza actelor juridice care atestă asemenea împuterniciri și se va efectua identificarea atât a titularului de cont cât și a reprezentantului legal.
- 4.11. Banca va intra în relații de afaceri doar cu persoane care desfășoară activități legale și care permit aplicarea măsurilor de precauție privind clienții, inclusiv cunoașterea naturii și a scopului tranzacțiilor bancare pe care le efectuează.
- 4.12. În procesul de deschidere a contului, Clientul va furniza Băncii informația privind activitatea sa, rulajul mediu al operațiunilor lunare preconizate și tipurile operațiunilor/tranzacțiilor pe care urmează să le efectueze. Totodată, Clientul va furniza informația cu privire la scopul și natura relației de afaceri, sursa de venit al Clientului și, sursa averii (după caz), tranzacțiile complexe care se efectuează atât în momentul inițierii relației de afaceri cu Clientul, cât și pe durata acesteia.
- 4.13. Banca va iniția și va menține relații de afaceri cu Clientul în deplină concordanță cu legislația în vigoare și cu cele mai înalte standarde în domeniu, aferente monitorizării tranzacțiilor, identificării beneficiarului efectiv, relațiilor de corespondență bancară, abordării bazate pe risc în procesul de gestiune a riscurilor de spălare a banilor și respectării măsurilor restrictive și a sancțiunilor internaționale.
- 4.14. Clientul acceptă înainte de stabilirea relației de afaceri sau de efectuare a unor tranzacții, ca Banca să verifice identitatea Clientului, fondatorilor/asociaților/acționarilor, beneficiarilor efectivi, care presupune identificarea și verificarea identității acestora (inclusiv a persoanelor autorizate și a beneficiarilor efectivi ai acestora), a autenticității, integrității, și veridicității datelor/informațiilor/documentelor furnizate, precum și datele care sunt generate pe baza acestora ori sunt consultate din alte surse oficiale (în condițiile legii), inclusiv prin accesarea Registrelor de stat la care Banca are acces.
- 4.15. Clientul acceptă să fie identificat în baza actelor de identitate, emise de o autoritate oficială competentă. Acesta acceptă stabilirea și verificarea identității beneficiarului efectiv prin prezentarea de către Persoana autorizată a copiei actului de identitate al beneficiarului efectiv și copiilor altor documente, care atestă identitatea beneficiarului efectiv.
- 4.16. Banca va efectua identificarea beneficiarului efectiv în următoarele situații:
- a) la inițierea relației de afaceri/deschiderea contului;
  - b) la efectuarea tuturor tranzacțiilor ocazionale, în condițiile Legii nr. 308/2017;
  - c) atunci când există suspiciuni de spălare a banilor/finanțare a terorismului, indiferent de suma tranzacției sau categoria de risc atribuită Clientului;
  - d) la modificarea datelor de identificare ale Clientului persoană fizică;
  - e) în toate cazurile în care intervine obligația de identificare a clienților Băncii, în condițiile legislației în vigoare.
- 4.17. În cadrul inițierii relațiilor de afaceri, inclusiv deschiderea conturilor și/sau pentru efectuarea la ordinul Clientului a unor operațiuni care par a fi neordinare în ceea ce privește valoarea sau complexitatea lor, Banca este în drept să solicite, iar Clientul este obligat să prezinte documente sau informații suplimentare, inclusiv pentru verificarea identității Clientului și a Persoanelor Împuternicite, sursa fondurilor mijloacelor bănești, justificarea tranzacției ordonate de acesta și/sau determinarea beneficiarilor reali ai acestor tranzacții.
- 4.18. Clientul se obligă să confirme sau să actualizeze ori de câte ori este necesar, datele sale de identificare, valabilitatea actelor de identitate și a informațiilor necesare, prin prezentarea acestora la oricare din subunitățile Băncii sau alte modalități puse la dispoziția Clientului de către Bancă.
- 4.19. În situația în care Clientul este PEP, Banca este în drept, iar Clientul este obligat să comunice, pe propria răspundere, informații despre propria persoană, despre membrii familiei, persoanele asociate, beneficiarul efectiv, locul/locurile de muncă și funcția/funcțiile deținute pe parcursul ultimelor 12 luni etc.
- 4.20. Banca este în drept, să impună temporar sau permanent, limite de efectuare și/sau să sisteze pe debit operațiunile bancare solicitate de Client, în cazul în care data limită de actualizare a



Chestionarului și/sau a actului de identitate Clientului a expirat.

4.21. Clienții sînt obligați să prezinte, la cererea Băncii, toată informația, documentele și copiile de pe acestea necesare implementării măsurilor standard de precauție, iar în cazul survenirii circumstanțelor noi legate de beneficiarii efectivi, să actualizeze, din propria inițiativă, datele deja prezentate. Corectitudinea și veridicitatea documentelor prezentate, inclusiv a documentelor prezentate prin mijloace electronice, sunt certificate de către clienți în mod obligatoriu.

## **5. PROTECTIA ȘI CONFIDENTIALITATEA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

- 5.1. Banca prelucrează datele cu caracter personal în baza prevederilor **Legii nr.133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal**, avînd la bază următoarele temeuri legale: obligația legală care îi revine Băncii conform legislației care reglementează activitatea băncilor; obligația de executare a prevederilor contractuale la care Banca este parte; interesul legitim al Băncii; consimțămîntul subiectului de date cu caracter personal (în cazurile prevăzute de lege).
- 5.2. Identitatea și datele de contact ale operatorului de date sunt puse la dispoziția publicului pe pagina web oficială a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md), la secțiunea **Conformitate**.
- 5.3. Banca prelucrează date cu caracter personal făcute publice de către subiecții datelor, în limitele legislației în vigoare. Subiecții datelor pot fi: clienții Băncii, inclusiv consumatori, debitorii, codebitorii, beneficiarii efectivi, persoanele afiliate, persoanele autorizate, salariați, personal cu funcție de răspundere, persoane de contact și alte asemenea persoane fizice aflate în legătură directă sau indirectă cu Clientul și/sau implicate în activitatea acestuia, a căror date cu caracter personal sunt dezvăluite, direct sau indirect, de către Client, contractanții, precum și persoanele care furnizează benevol datele cu caracter personal Băncii în anumite scopuri (de ex. aferent procesului de recrutare).
- 5.4. Clientul declară că este de acord ca B.C. "EXIMBANK" S.A. să prelucreze datele cu caracter personal pentru o perioadă ce nu va depăși perioada necesară atingerii obiectivului urmărit, precum și să verifice aceste date prin intermediul accesului la Registrul de Stat al persoanelor, și/sau alte sisteme/registre/baze de date în scopul încheierii, executării sau încetării contractului, care este sau urmează a fi încheiat cu Banca sau în alte scopuri aferente acestora. Datele cu caracter personal nu vor fi păstrate mai mult decît este necesar și vor fi prelucrate doar în scopurile pentru care au fost obținute.
- 5.5. Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul Băncii în următoarele scopuri, după caz:
- încheierea și derularea relațiilor contractuale cu Banca în scopul prestării de către Bancă a serviciilor;
  - oferirea serviciilor prestate de către Bancă, inclusiv în mediul on-line, pentru clienții Băncii;
  - prevenirea și combaterea fraudelor, spălării banilor și finanțării terorismului, prin realizarea procedurilor de cunoaștere a clientului, a analizelor de risc, respectiv de raportare a tranzacțiilor suspecte;
  - raportarea către și verificările în cadrul bazelor de date gestionate de către instituțiile de stat (Banca Națională a Moldovei (BNM), Serviciul Fiscal de Stat (SFS), ș.a.), entitățile private (Biroul de Credit), precum și autoritățile internaționale de profil (în limitele legislației);
  - colectarea debitelor, recuperarea creanțelor, executarea silită a sumelor datorate Băncii, administrarea popririilor și sechestrelor;
  - furnizarea de informații/ răspunsuri și tratarea cererilor/ sesizărilor/ reclamațiilor de orice natură adresate Băncii de diferite persoane, prin intermediul canalelor acceptate de Bancă;
  - monitorizarea, securitatea și paza persoanelor, spațiilor, bunurilor, prin camerele video amplasate în sediile Băncii;
  - înregistrarea comunicărilor prin canale digitale/ analogice și a apelurilor și convorbirilor telefonice realizate în scopul eficientizării și a îmbunătățirii serviciilor acordate clientului, al încheierii și executării în condiții optime a contractelor cu clienții, respectiv a realizării tranzacțiilor online;



- în scopuri statistice;
  - alte scopuri aferente afacerii Băncii, în limitele temeiului legal declarat.
- 5.6. În acest context Clientul consimte asupra transmiterii transfrontaliere și pe teritoriul țării a datelor cu caracter personal, în temeiul prevederilor legale sau acordurilor internaționale, la care Republica Moldova este parte. Totodată Clientul declară că a fost informat despre faptul că aceste informații constituie secret bancar și se furnizează terților doar în conformitate cu prevederile **art. 96 și 97 din Legea privind activitatea băncilor nr. 202 din 06.10.2017**. De asemenea, Clientul consimte că a fost informat despre drepturile sale de informare, acces, intervenție și opoziție asupra datelor, precum și despre dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale.
- 5.7. În dependență de scopul prelucrării datelor și/sau derularea relației contractuale cu Banca, dar și având în vedere specificul activităților desfășurate de către Bancă, pot fi prelucrate următoarele categorii de date cu caracter personal: date generale de identificare: nume, prenume, patronimic și pseudonim (după caz), data și locul nașterii, cetățenia; date de contact: domiciliul și reședința (dacă este cazul), numărul de telefon/fax, adresa de poștă electronică; date atribuite de autorități publice: codul numeric personal, seria și numărul actului de identitate; date profesionale: profesia, ocupația, numele angajatorului ori natura activității proprii, funcția publică deținută (dacă este cazul); date privind situația familială: stare civilă, număr copii, persoane aflate în întreținere; date privind situația financiară: venituri, tranzacții bancare și istoricul acestora, bunurile deținute; date bancare: coduri de identificare, coduri IBAN atașate conturilor bancare, numerele cardurilor de plată, data expirării cardurilor; semnătura electronică, semnătura olografă; imaginea: foto (din actul de identitate furnizat) și video (de ex: înregistrată de camere de supraveghere video instalate în sediile Băncii și înregistrările efectuate în procesul de inițiere a relației de afaceri prin mijloace electronice); vocea: înregistrată în cadrul convorbirilor telefonice cu reprezentanții Băncii (de ex. serviciile call center, suport carduri și în proces de inițiere a relației de afaceri prin mijloace electronice); apartenența politică: informații legate de calitatea de persoană expusă politic, în cazurile prevăzute de lege; date necesare pentru evitarea fraudelor: informații publice despre acuzații și condamnări legate de infracțiuni precum fraude, spălare de bani și finanțarea actelor de terorism; date tehnice la utilizarea serviciilor prestate on-line sau la vizitarea site-ului Băncii: parola de unică folosință (OTP), adresa IP (Internet Protocol), tipul și versiunea de browser, sistemul și platforma de operare, tipul dispozitivului și marca dispozitivului mobil și alte informații incluse în fișierele de tip cookie; alte date necesare scopurilor de afacere.
- 5.8. Clientul/ persoana împuternicită este obligat să ofere aceste date, fiind necesare furnizării de servicii specifice activității bancare. Refuzul Clientului/persoanei împuternicite determină imposibilitatea furnizării de servicii specifice activității bancare.
- 5.9. Destinatarii datelor:
- a) Banca-Mamă (acționarul Băncii), precum și entitățile din perimetrul de consolidare a grupului Intesa Sanpaolo din care face parte Banca;
  - b) Împuterniciții Băncii, alte persoane fizice/ juridice care prelucrează datele personale în numele Băncii (ex.: împuterniciți/avocați, consultanți, contabili, auditori);
  - c) Parteneri ai Băncii (ex.: birouri de credit, intermediari, societăți de asigurare-reasigurare etc.), în interiorul și în afara țării, în baza convențiilor încheiate cu aceștia, legate de furnizarea de produse și servicii;
  - d) Autoritățile competente (ex.: autoritățile judecătorești, poliție, Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, Banca Națională a Moldovei, Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și Finanțării Terorismului, autoritățile publice centrale/locale);
  - e) Autoritățile americane (US Treasury Dept.) – în cazul în care clienții vor intenționa să efectueze transferuri internaționale prin intermediul SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), în scopul respectării prevederilor legislației naționale privind prevenirea spălării banilor/luptei împotriva terorismului.
  - f) Terți (în special, dar nefiind limitate la bănci corespondente, organizații internaționale) situați în state





- ce asigură un nivel de protecție adecvată a datelor, state care au adoptat legislație de protecție a datelor, precum și în state care nu se încadrează în nici una din categoriile menționate mai sus;
- 5.10. Banca și Clientul/persoana împuternicită se obligă să respecte confidențialitatea tuturor faptelor, datelor, actelor și informațiilor ce decurg din relația Client–Bancă, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau pentru soluționarea disputelor legate de operațiunile cu carduri.
- 5.11. Drepturile și obligațiile Părților în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal:
- a) Clientul dispune de următoarele drepturi:
- De a fi informat despre identitatea operatorului de date cu caracter personal, despre scopul prelucrării acestor date și destinatarii datelor cu caracter personal colectate;
  - De acces, intervenție și opoziție în raport cu datele cu caracter personal furnizate.
- b) Banca dispune de următoarele drepturi:
- De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului în scopul, executării prezentelor CGB;
  - De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului, după încetarea relației de afaceri, în scopul promovării serviciilor și produselor sale, precum și în scopuri de marketing;
  - De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului după încetarea relației de afaceri, în scopul desfășurării activității sale și cu condiția de a nu prejudicia Clientul.
  - De a prelucra și de a transmite transfrontalier datele cu caracter personal, respectiv tranzacțiile acestuia, persoanelor împuternicite de către Bancă, peste hotare, în conformitate cu legislația națională.
- c) Clientul se obligă:
- Să nu facă abuz de drepturile sale aferente subiectului datelor cu caracter personal, precum și să nu le exercite cu rea-credință în scopul împiedicării executării prezentelor CGB.
- d) Banca se obligă:
- Să nu transmită terțelor părți ce nu sunt împuternicite de către Bancă datele cu caracter personal aferente Clientului, în afara condițiilor speciale stipulate în legislația în vigoare;
  - Să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de Client;
  - Să distrugă sau să depersonalizeze datele cu caracter personal la epuizarea scopului menționat mai sus.
- 5.12. În vederea exercitării drepturilor mai sus menționate, persoanele vizate au dreptul de a formula o cerere scrisă datată și semnată care va fi transmisă fie personal, la unitatea Băncii unde au deschis contul curent, fie printr-o scrisoare recomandată, cu confirmare de primire, trimisă la unitatea respectivă, fie printr-o altă modalitate acceptată de Bancă.
- 5.13. Banca, în calitate de entitate raportoare, este obligată să păstreze toate documentele și informațiile necesare pentru respectarea măsurilor de precauție privind clienții și beneficiarii efectivi, inclusiv, dacă sunt disponibile, informațiile obținute prin mijloace de identificare electronică, servicii de încredere relevante sau prin orice alt proces de identificare sigur, la distanță sau electronic, reglementat, recunoscut, aprobat sau acceptat de autoritățile naționale abilitate prin lege, și copiile documentelor de identificare, arhiva conturilor și documentelor primare, corespondența de afaceri, rezultatele analizelor și cercetărilor efectuate, pe o perioadă de 5 ani de la încetarea relației de afaceri sau de la data unei tranzacții ocazionale.
- 5.14. La expirarea termenului de prelucrare, datele cu caracter personal sunt distruse/șterse în funcție de suportul pe care au fost stocate, cu excepția cazurilor în care, la solicitarea organelor cu funcții de supraveghere a băncii, termenul de păstrare a datelor a fost prelungit.

## **6. DESCHIDEREA ȘI ADMINISTRAREA CONTURILOR**

### **6.1. Generalități**

- 6.1.1. În vederea menținerii relației de afaceri dintre Bancă și Client, acesta din urmă trebuie să beneficieze de cel puțin un produs bancar. Existența unui cont curent deschis la Bancă poate fi una din condițiile necesare și obligatorii în vederea deschiderii de către Bancă a altor tipuri de conturi, produse și/sau





servicii pentru Client, mai puțin situațiile în care legislația în vigoare prevede altfel.

- 6.1.2. În conformitate cu prezentele CGB, Banca, la cererea Clientului și în temeiul documentelor prezentate de acesta, potrivit prevederilor legislației și a actelor normative interne ale Băncii, deschide, gestionează și închide conturi, primește și înregistrează în cont sumele mijloacelor bănești depuse în numerar și/sau transferate prin virament în favoarea Clientului, execută în limitele disponibilului existent ordinea Clientului privind transferul de credit și ordinele organelor competente privind perceperea incontestabilă, precum și alte operațiuni reglementate de prezentele CGB și de prevederile legislației în vigoare.
- 6.1.3. Banca deschide conturi curente cu și fără carduri atașate, conturi de depozit, în lei sau/și în valută străină, la cererea expresă a Clientului, pe baza completării și semnării de către Client a cererilor standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate de acestea.
- 6.1.4. 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 circumstanțe:
  - a) modificările rezultate din schimbarea planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din Republica Moldova;
  - b) modificarea codului numeric al valutei în care a fost deschis contul curent al Clientului;
  - c) alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.
- 6.1.5. Vizualizarea disponibilului pe conturi poate fi efectuată la sucursala unde conturile au fost deschise sau prin intermediul canalelor electronice securizate ale Băncii.
- 6.1.6. 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](http://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.

## 6.2. Deschidere cont

- 6.2.1. Banca se obligă să deschidă Clientului unul sau mai multe conturi curente, pe un termen nedeterminat, în monedă națională sau valută străină, la respectarea de către acesta a următoarelor condiții:
  - a) depunerea cererii de deschidere a contului curent;
  - b) prezentarea setului de documente necesar deschiderii contului curent în conformitate cu cerințele stabilite de Bancă și publicate pe pagina web oficială [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md);
  - c) prezentarea setului de documente necesar identificării Clientului în conformitate cu legislația în vigoare și cerințele Băncii.
- 6.2.2. Cererea de deschidere a conturilor și seturile de documente indicate la punctul 6.2.1. Capitolul I se vor depune la Bancă nemijlocit de Client sau Persoana împuternicită de acesta. Banca va deschide cont curent Clientului după depunerea cererii și a documentelor necesare, cu condiția conformității și suficienței acestora, ținând cont de prevederile legislației și actelor interne ale Băncii în materie de cunoaștere a Clientului și prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului.
- 6.2.3. Pentru solicitări de deschidere cont înaintate Băncii în zilele nelucrătoare prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK – Internet Banking", data deschiderii Contului va fi considerată prima zi lucrătoare ulterioară solicitării.
- 6.2.4. Banca este în drept să refuze Clientului în deschiderea conturilor și/sau efectuarea operațiunilor în cont în cazul în care:
  - a) Clientul a furnizat informații neautentice sau neveridice la deschiderea contului curent;
  - b) există suspiciuni rezonabile privind utilizarea de către Client a contului curent în scopuri ilegale;



- c) Clientul nu a prezentat Băncii informații complete și necesare identificării acestuia;
  - d) a expirat termenul de valabilitate a actului de identitate al Clientului sau a actului de împuternicire;
  - e) Clientul îndeplinește condițiile pentru a fi clasificat ca Recalcitrant;
  - f) Clientul înregistrează popririi active în baza documentelor înaintate de organele abilitate prin lege;
  - g) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.
- 6.2.5. Banca va informa verbal (prin telefon și/sau în cadrul unității teritoriale) Clientul despre motivul refuzului deschiderii contului, cu indicarea posibilității și termenului de remediere a neajunsurilor menționate. În cazul înlăturării de către Client a acestor neajunsuri, Banca va deschide contul solicitat.
- 6.2.6. Pentru persoanele care nu au atins vârsta de 14 ani, precum și persoanele limitate/lipsite în/de capacitatea de exercițiu, deschiderea conturilor precum și gestionarea lor se efectuează de către părinți, adoptator sau de tutore, în condițiile prevăzute de lege.
- 6.2.7. În cazul deschiderii unui cont curent pentru a dispune, în limitele permise de legislație, de mijloace bănești, minorul care a împlinit vârsta de 14 ani prezintă documentele necesare deschiderii unui cont conform prezentelor CGB, iar în cazul în care asupra minorului este instituită curatela – și consimțământul în scris al curatorului sau autorității tutelare.
- 6.2.8. Setul de documente necesar deschiderii conturilor persoanelor indicate la punctul 6.2.6 și 6.2.7 sunt publicate pe pagina web oficială [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md).

### 6.3. Administrarea conturilor

- 6.3.1. Toate operațiunile efectuate prin conturile curente/de plăți se efectuează exclusiv în valuta contului respectiv, orice schimb valutar se efectuează cu excepția operațiunilor de depunere/ridicare numerar ori transfer de credit;
- 6.3.2. Orice operațiune (de ex. plăți, încasări, depuneri și retrageri de numerar, viramente etc.) dispusă de Client/Personă 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.
- 6.3.3. Banca este scutită de orice responsabilitate în caz dacă o operațiune de transfer efectuată din contul/în contul Clientului deschis la Bancă este suspendată/ nu poate fi finalizată din cauza măsurilor luate de autoritățile competente din Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii sau Republica Moldova.

### 6.4. Alimentarea conturilor

- 6.4.1. Contul curent și contul de plăți poate fi alimentat atât în numerar, cât și prin virament.
- 6.4.2. La ghișeele Băncii pot fi alimentate doar conturile curente/de plăți deschise în evidențele Băncii. Conturile curente pot fi alimentate doar cu valuta în care au fost deschise, cu excepția conturilor de plăți.
- 6.4.3. Alimentarea conturilor curente cu 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. Aceasta poate fi efectuată de către Titularul contului sau de către orice persoană terță, cu prezentarea actului său de identitate, în original, cu indicarea numelui și prenumelui Titularului contului, după caz, precum și a codului IBAN aferent Contului curent.
- 6.4.4. Alimentarea conturilor de plăți poate fi efectuată și prin intermediul bancomatelor EXIMBANK S.A. cu funcționalitatea Cash In și se va ține cont de următoarele clauze:
- a) suplinirea contului de plăți poate fi efectuată doar cu utilizarea fizică a cardului atașat la contul de plăți deschis de EXIMBANK S.A. și cu introducerea codului PIN;
  - b) suplinirea contului de plăți poate fi efectuată în MDL, EUR sau USD, indiferent de valuta contului de plăți. Convertirea sumei depuse în valuta contului va avea loc la rata de schimb pentru cardurile de plată, stabilită de EXIMBANK S.A. la data suplinirii;
  - c) mijloacele bănești sunt disponibile în cont de plăți în regim online și pot fi utilizate pentru achitățile cu cardul de plată;
  - d) bancomatul acceptă bancnote cu nominal diferit, cu excepția celor de 1, 5 și 10 MDL și a celor mai

mari de 200 EUR, concomitent fiind acceptate până la 90 bancnote;

- e) suplینirea contului de plăți poate fi efectuată în limitele zilnice stipulate în Tarifele băncii pentru carduri de plată. Lista bancomatelor cu funcționalitatea Cash In poate fi accesată direct pe pagina web a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md).

6.4.5. Alimentarea prin virament a conturilor curente/de plăți deschise în cadrul Băncii, poate fi efectuată prin următoarele modalități:

- a) 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/de plată;
- b) Prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță EXIMBANK - Internet Banking de la un cont propriu sau de la contul unui alt Client al Băncii, în valuta contului curent/de plată;
- c) Prin intermediul unui transfer național interbancar – de la un cont propriu sau de la contul altui Client, deschis în evidențele altor băncii din Republica Moldova;
- d) Prin intermediul unui transfer internațional interbancar – de la un cont propriu sau de la contul altui Client, deschis în evidențele altor băncii din Republica Moldova sau din străinătate;
- e) Creditarea contului de plată (Credit voucher/Original Credit).
- f) Prin intermediul transferul primit prin Sistemele de plăți (doar în cazul conturilor de plăți) efectuat în mediul online între persoane fizice, folosind datele cardului bancar.

6.4.6. În cazul alimentării contului 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.

## 6.5. Ridicarea numerarului

6.5.1. Din conturile curente deschise în evidențele Băncii, pot fi retrase mijloace bănești în numerar doar la ghișeele Băncii. În cazul conturilor de plăți pot fi retrase mijloace bănești în numerar la ghișeele Băncii. Prin intermediul cardului de plată pot fi retrase mijloace bănești în numerar de la bancomatele Băncii, precum și la ghișeele și bancomatele altor bănci din Republica Moldova și din străinătate. Pentru operațiunile enumerate se aplică comisioane în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare și, după caz, cu tarifele băncii acceptante.

6.5.2. Retragerea numerarului fără prezența cardului la ghișeele Băncii se efectuează doar în cazul cardurilor emise de Bancă.

6.5.3. Pentru retragerile de numerar în sume ce sunt egale sau depășesc valoarea de 200 000 MDL sau echivalentul acesteia, Banca își rezervă dreptul de a elibera numerarul într-un termen de până la 2 zile lucrătoare din momentul solicitării.

6.5.4. Dacă la ghișeele Băncii sunt disponibile mijloacele bănești la momentul solicitării de retragere a numerarului, suma poate fi eliberată imediat, fără prezentarea de către Client a preavizului.

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

6.5.6. Banca poate efectua, fără acordul Clientului, acționând ca împuternicit al acestuia, operațiuni de debitare a mijloacele bănești din contul acestuia în următoarele cazuri:

- a) încasarea plăților datorate Băncii, inclusiv comisioane, dobânzi și orice alte datorii ale Clientului față de Bancă, indiferent de temeiul apariției acestora;
- b) corectarea erorilor aferente înregistrărilor mijloacelor bănești incorecte în conturile Clientului;
- c) perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din conturile Clientului în favoarea terțelor persoane în baza documentelor înaintate de organele abilitate prin lege;
- d) alte situații stabilite de legislație, de actele interne ale Băncii și de prezentele CGB.

## 6.6. Extrasul de cont

6.6.1. Banca va informa Clientul cu privire la executarea tranzacțiilor individuale, mișcarea fondurilor/ disponibilităților din/în conturile deschise pe numele său prin intermediul unui extras de cont generat prin intermediul canalelor de deservire la distanță sau eliberat la unitatea unde au fost deschise.



- 6.6.2. Extrasul de cont este un document emis de Bancă care cuprinde informații în ceea ce privește data de înregistrare în contabilitate, valoarea operațiunilor efectuate, dobânzi și comisioane aferente operațiunilor efectuate, etc.
- 6.6.3. Exceptând situațiile în care prin acorduri separate se prevede altfel, Banca poate pune la dispoziția Clientului extrasul de cont de plăți periodic, gratuit pentru Clientul persoană fizică, la începutul fiecărei luni calendaristice pentru operațiunile derulate în luna anterioară (incluzându-se și dobânzile sau alte comisioane percepute de Bancă).
- 6.6.4. La cererea Clientului/Persoanei împuternicite, Banca poate emite duplicatul extrasului de cont sau extrase de cont în ziua lucrătoare următoare celei în care au fost înregistrate operațiuni în/din cont, contra unui comision, conform Tarifelor în vigoare la data solicitării. Aceste extrase sunt puse la dispoziția Clientului/Persoanei împuternicite la unitatea Băncii unde acesta are deschis contul și/sau la adresa de email a Clientului/Persoanei împuternicite.
- 6.6.5. Clientul este obligat să notifice Banca în termen de cel mult 3 zile lucrătoare din data recepționării extrasului de cont despre sumele mijloacelor bănești înscrise sau retrase greșit din conturile curente/de plăți ale acestuia, inclusiv comisioane și să restituie aceste sume Băncii. Orice eventuală obiecție cu privire la corectitudinea și/sau conținutul unui extras de cont periodic, trebuie făcută de Client în cel mai scurt timp de la momentul constatării problemei.
- 6.6.6. În situația în care Clientul nu a contestat conținutul extraselor de cont indiferent de modul în care acestea au fost transmise sau puse la dispoziția sa (poștal, prin mijloace electronice, la unul din sediile Băncii etc.), în termen de 13 (treisprezece) luni de la data debitării contului său, conținutul acestor documente va fi considerat acceptat ca aprobat de Client.
- 6.6.7. În cazul nerecepționării extrasului de cont de plăți în termen de 10 (zece) zile de la începutul lunii, pentru tranzacțiile efectuate în cursul lunii anterioare, Clientul are dreptul de a se prezenta la unul din sediile unităților teritoriale ale Băncii sau să telefoneze la Centrul de Contact +373-22-600 000 (număr accesibil în timpul programului de lucru al Băncii), în vederea obținerii extrasului de cont.

## 6.7. Transferul de credit

- 6.7.1. Transferul de credit se efectuează în moneda națională și în valută străină, conform prevederilor legislației și actelor interne ale Băncii și se utilizează pentru efectuarea plăților/transferurilor între conturile proprii ale Clientului sau în adresa persoanelor terțe.
- 6.7.2. Transferul de credit în moneda națională poate fi efectuat în regim de urgență (transfer urgent) sau în regim normal (transfer normal).
- 6.7.3. Transferul de credit poate fi executat de către Bancă la date programate și sume fixe (transfer programat) sau la o dată viitoare a plății (transfer de credit viitor), în numele titularului de cont, conform prevederilor CGB. Termenul maxim posibil de executare a transferurilor viitoare este de 10 zile calendaristice.
- 6.7.4. Pentru efectuarea transferului de credit se va utiliza ordinul de plată (OP) conform formularului tipizat al Băncii, care se va completa în limba de stat în cazul efectuării transferului de credit în lei moldovenești și într-o limbă străină, conform practicii internaționale, în cazul efectuării transferului de credit național și internațional în valută străină.
- 6.7.5. Pentru transferul de credit în valută străină ordinul de plată se întocmește astfel:
- a) Pentru plățile destinate țărilor vorbitoare de limbă rusă, excepție plățile în ruble rusești – destinația se completează în limba engleză sau în rusă, dar cu caractere latine;
  - b) Pentru plățile destinate altor țări decât celor vorbitoare de limbă rusă și română – destinația se completează în limba engleză;
  - c) Pentru plățile destinate Italiei – destinația se completează în limba italiană sau în limba engleză;
  - d) Pentru plățile destinate României – destinația se completează în limba română sau engleză;
  - e) Pentru plățile în ruble rusești – destinația se completează în limba rusă cu grafia chirilică.
- 6.7.6. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în OP îi revine Clientului. În ordinul de plată nu se admit corectări și/sau ștersături.
- 6.7.7. OP se prezintă spre executare Băncii de către Client în ziua în care a fost emis. Drept moment al





recepționarii OP se consideră momentul în care OP prezentat de către Plătitor, este recepționat de Bancă. OP recepționat în ziua lucrătoare pentru Bancă, până la ora-limită (Cut-off Time) indicată în Graficul de recepționare a OP (pe pagina web a Băncii) pe parcursul zilei lucrătoare (aprobat de Comitetul de Management a Băncii), se verifică, acceptă/refuză și se execută în aceeași zi lucrătoare în care a fost emis și prezentat Băncii. OP transmis după ora-limită (Cut-off Time) a zilei lucrătoare, indicată în Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei lucrătoare sau într-o zi de odihnă, se verifică, acceptă/refuză și se execută în următoarea zi lucrătoare, zilei în care a fost emis și prezentat Băncii. În cazul în care Clientul instrucează 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.

- 6.7.8. Banca acceptă de la Client spre executare OP dacă sunt respectate următoarele condiții:
- a) plătitorul are deschis cont curent la Bancă în conformitate cu prevederile actelor interne ale Băncii, precum și cu actele normative naționale în vigoare;
  - b) mijloacele bănești din contul curent sunt suficiente pentru efectuarea transferului (cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel, în conformitate cu angajamentele contractuale și prevederile legislației în vigoare);
  - c) asupra mijloacelor bănești din contul plătitorului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor/autorităților abilitate prin lege;
  - d) ordinul de plată este întocmit în conformitate cu prevederile prezentelor CGB și alte acte normative și legislative aplicabile;
  - e) sunt prezentate și verificate de către Bancă documentele justificative, autorizații, notificații și alte documente, în cazul în care prezentarea acestora este prevăzută de actele normative în vigoare.
- 6.7.9. 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.
- 6.7.10. Plătitorul nu poate revoca OP după momentul în care acesta a fost primit de către Bancă decât cu respectarea cerințelor descrise în articolul 62 din Legea nr.114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, sau expediat prin Sistemul automatizat de plăți interbancare, cu excepția cazurilor în care:
- a) plata nu a fost transmisă prin intermediul Sistemului automatizat de plăți interbancare sau prin alt sistem utilizat de Bancă în cazul transferului în valută străină în adresa băncii beneficiare;
  - b) plătitorul și beneficiarul se deservesc în aceeași Bancă cu condiția obținerii obligatorie acordului scris al beneficiarului, certificat prin semnătura acestuia.
- 6.7.11. Revocarea OP se efectuează în baza cererii certificate prin semnătura Clientului, depuse la Sucursala în care se deserveste.
- 6.7.12. Amânarea executării OP, cel târziu, până la finele zilei lucrătoare poate fi efectuată de către Plătitor, cu excepția plăților urgente. Solicitarea (mesajul/cererea) de amânare a executării ordinului de plată trebuie transmisă imediat în adresa Băncii.  
Banca nu garantează în nici un fel restituirea sumei către plătitor, aceasta fiind doar o modalitatea prin care Banca încearcă să ajute Clientul în remedierea problemei.
- 6.7.13. 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 precedă ziua convenită. După expirarea limitei de timp, OP poate fi revocat numai dacă utilizatorul serviciilor de plată și Banca (prestatorul său de servicii de plată) convin astfel.
- 6.7.14. Banca nu-și asumă responsabilitatea pentru operațiunile care nu pot fi onorate din cauza lipsei mijloacelor bănești în contul bancar al Beneficiarului, erorilor de completare, informațiilor eronate sau contradictorii transmise de Beneficiar Băncii, ilegalității operațiunilor, întârzierii în transmiterea instrucțiunilor de către Beneficiar către Bancă, suspendării operațiunilor la cont sau sechestrării mijloacelor bănești înregistrate de către organele de stat abilitate cu acest drept, în funcție de caz,



a lipsei documentelor justificative.

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

6.7.16. Un OP se consideră ca fiind întocmit corect dacă conține:

a) în cazul plăților în lei moldovenești:

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

b) în cazul plăților valutare:

- Numărul ordinului de plată, data, luna, anul emiterii. Numărul, data și anul se indică în cifre, luna - în litere.
- Denumirea și codul prestatorului plătitor.
- Denumirea/numele și prenumele plătitorului; în cazul în care plătitorul este o persoană fizică care nu practică activitate de întreprinzător sau alt tip de activitate, adăugător se indică denumirea actului de identitate, seria, numărul, denumirea instituției care a eliberat actul de identitate, data, luna și anul eliberării.
- Codul fiscal al plătitorului; în cazul în care plătitorul este o persoană nerezidentă care nu deține cod fiscal, rubrica dată nu se completează.
- Apartenența plătitorului la categoria de rezident/nerezident, conform legislației valutare.
- Codul IBAN și adresa plătitorului. În cazul în care utilizatorul serviciilor de plată se deserveste la un prestator de servicii de plată nebanca, se indică de către acesta numărul codului IBAN al prestatorului de servicii de plată nebanca atribuit de banca în vederea prestării serviciilor de plată.
- Suma indicată în cifre.
- Suma indicată în litere.
- Denumirea și codul alfabetic al valutei străine.





- Denumirea prestatorului beneficiar.
  - Denumirea/numele și prenumele beneficiarului.
  - Apartenența beneficiarului la categoria de rezident/nerezident, conform legislației valutare.
  - În cazul transferului de credit național în valută străină se indică – codul IBAN, orașul și țara beneficiarului. În cazul transferului de credit internațional în valută străină pe adresa beneficiarului ce dispune de cod IBAN se indică - codul IBAN, orașul și țara acestuia.
  - Destinația plății – se indică scopul plății/transferului și se face referință la documentele relevante în baza cărora se efectuează plata/transferul.
  - Codul operațiunii care se completează conform Anexei nr. 4 „Clasificatorul operațiunilor de plată” la Regulamentul cu privire la raportarea informației aferente Balanței de plăți, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr. 61 din 11 septembrie 1997 (Republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 5-8).
  - Responsabilul de plata comisionului.
  - Mențiunile emitentului – se aplică semnătura/ile persoanelor cu drept de semnătură și, după caz ștampila emitentului (în cazul în care emitentul dispune de ștampilă); în cazul ordinului de plată întocmit și transmis în mod electronic, se efectuează autentificarea electronică a documentului de plată, în conformitate cu condițiile contractuale și legislația în vigoare.
- 6.7.17. Data decontării transferului de credit – se completează de către prestatorul plătitor. Termenul maxim de executare al ordinului de plată este:
- a) în cazul în care Prestatorul are calitatea de Banca plătitoare, atunci după momentul recepționării OP suma operațiunii de plata este înregistrată în contul băncii beneficiare (sau procesată de către Banca corespondentă, în cazul plăților în valută străină) cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare , cu condiția prezentării tuturor documentelor solicitate de Bancă.
  - b) 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 6.7.17, 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.
- 6.7.18. În situația în care datele bancare ale beneficiarului plății, furnizate de Client, sunt incorecte, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea incorectă a operațiunii de plată. În această situație, Banca va depune, la cerere, toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată și va percepe un comision conform Tarifelor în vigoare.
- 6.7.19. În situația în care Banca este responsabilă în calitate de bancă a plătitorului, aceasta va rambursa plătitorului, fără întârziere, suma ce face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau incorect executate și, dacă va fi cazul, va restabili contul curent debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată incorect executată nu ar fi avut loc. Rambursarea se efectuează în moneda contului curent din care a fost debitată suma operațiunii, iar în cazul în care nu a fost utilizat contul curent pentru executarea operațiunii de plată – în moneda în care Banca a primit fondurile de la Client.
- 6.7.20. Clientul poate să obțină corectarea unei operațiuni de plată din partea Prestatorului, numai dacă informează Prestatorul, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător.
- 6.7.21. 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.

## **7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII**

### **7.1. Drepturile Băncii:**

- a) să solicite Clientului/împuternicitului acestuia informații și documente cu privire la scopul serviciilor bancare care urmează a fi efectuate;



- b) să modifice în evidențele sale în mod unilateral codul numeric al Clientului în cazul modificării lui de către organele abilitate conform legislației sau în cazul implementării unei tehnologii informaționale noi;
- c) să solicite de la Client actualizarea informațiilor prezentate de Client la inițierea relației de afaceri conform cerințelor impuse de legislația din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;
- d) să suspende efectuarea oricărei operațiuni în contul Clientului, începând cu data expirării Chestionarului privind informația despre Client, beneficiar efectiv, și după caz, despre persoana împuternicită, până la primirea tuturor informațiilor cerute, în condiții satisfăcătoare pentru Bancă. În situația în care Clientul nu furnizează informațiile în termenul solicitat de Bancă sau în cazul în care se constată ulterior că informațiile furnizate nu corespund realității, Banca își rezervă dreptul să reconsidere relația de afaceri cu Clientul, inclusiv prin încetarea relației cu acesta.
- e) să modifice dobânda și comisioanele aplicate la produsele bancare și să-l informeze pe Client în conformitate cu prevederile prezentelor CGB;
- f) să transmită datele personale ale Clientului, în scopul prelucrării, către unități de organizare a bazelor de date (inclusiv birouri de credit) sau alte persoane interesate (Sisteme internaționale de plăți, serviciul CAS, parteneri naționali și internaționali ai băncii, cu scop de asigurarea a drepturilor și obligațiilor asumate);
- g) să calculeze penalități de întârziere pentru sumele datorate Băncii;
- h) să efectueze plăți din conturile Clientului, fără acordul acestuia, în baza hotărârilor judecătorești sau de arbitraj, definitive și executorii, și/sau a altor documente executorii prevăzute de lege, la solicitarea persoanelor îndreptățite;
- i) să suspende/sisteze operațiunile în/din conturi (în afară de operațiunile legate de mijloacele bănești înregistrate în contul bancar în urma comercializării gajului) la primirea dispoziției privind suspendarea operațiunilor la conturile Clientului, emise de către: (i) organul fiscal, (ii) Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și Finanțării Terorismului, (iii) alte organe împuternicite în conformitate cu legislația în vigoare;
- j) să perceapă sumele plăților datorate prin debitarea conturilor Clientului în Bancă sau, iar în caz de insuficiență, și în alte bănci. În cazul în care sumele percepute sunt în altă monedă decât moneda produsului solicitat, Clientul prin prezenta irevocabil autorizează Banca să efectueze schimbul valutar, la cursul comercial al Băncii la data plății (de cumpărare – în caz de cumpărare a valutei de la Client și de vânzare – în caz de vânzare a valutei către Client), fără a fi necesară completarea de către Client a formularelor aferente schimbului valutar. Banca are dreptul, nu și obligația, de a efectua aceste operațiuni; să refuze efectuarea oricărei operațiuni în cont în cazul în care Banca are suspiciuni cu privire la persoana împuternicită, cu privire la natura operațiunii și de asemenea, în cazul în care documentele care stau la baza acesteia prezintă elemente suspecte.
- k) să refuze deschiderea de conturi/oferirea de servicii, sau efectuarea de operațiuni dispuse de Client/persoana împuternicită, în cazul în care nu este respectată politica Băncii de cunoaștere și acceptare a clientelei,
- l) să închidă în mod unilateral, în urma unei notificări prealabile, cel puțin cu 2 luni înainte, cu aplicarea comisionului prevăzut în Tarifele Băncii, contul curent al Clientului în care acesta nu a efectuat nici o operațiune pe parcursul a ultimelor 12 luni consecutiv. Soldul contului astfel închis va fi plasat de Bancă pe un cont al său special până la solicitarea expresă din partea Clientului.
- m) să solicite de la Client toate documentele necesare în cazul depistării unor indici SUA, conform reglementărilor FATCA. Astfel, conform prevederilor Acordului de cooperare între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Statelor Unite privind implementarea prevederilor Actului privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la investițiile străine (Foreign Account Tax Compliance Act, "FATCA"), Banca este o instituție raportoare FATCA, cu număr de identificare GIIN D911IN.00078.ME.498 și ca atare: (i) în cazul în care Clientul îndeplinește condițiile pentru a fi clasificat drept Recalcitrant (Client care prezintă indicii U.S. și care refuză să furnizeze Băncii documentația necesară clasificării conform FATCA și acordul expres privind prelucrarea datelor cu



caracter personal în scop FATCA și transmiterea acestor date către Autoritatea Fiscală Americană (Internal Revenue Service, "IRS"), Banca este în drept să refuze Clientului deschiderea contului și/sau executarea operațiunilor; (ii) în cazul în care conturile Clientului sunt pasibile raportării, în modul în care acest fapt este definit de FATCA, Banca va raporta informația prevăzută de FATCA privind conturile Clientului către IRS;

## 7.2. **Obligațiile Băncii:**

- a) să înregistreze în contul Clientului (cu excepția contului de plăți) sumele bănești depuse în numerar sau transfer din conturile Clientului sau al altor persoane în ziua primirii acestora, dacă operațiunea solicitată corespunde cerințelor prezentelor condiții și nu contravine legislației sau regulamentelor interne ale Băncii;
- b) să furnizeze Clientului, fără întârziere, (nu mai târziu de ziua lucrătoare în care a fost înregistrată suma bănească în cont și de ziua în care Clientul a contactat Banca), după înregistrarea în contul său a sumelor bănești, orice tip de informație despre operațiunea efectuată;
- c) să asigure integritatea disponibilităților aflate în cont și să nu permită persoanelor terțe să dispună de mijloacele bănești ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare ori la dispoziția în scris a Clientului;
- d) să asigure confidențialitatea informației privind starea conturilor și operațiunile efectuate în condițiile prevăzute de lege;

## 8. **DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI**

### 8.1. **Drepturile Clientului:**

- a) să primească, la cerere, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, orice informații referitoare la Bancă, utilizarea serviciilor de plată, costuri, rata dobânzii, cursul de schimb, comunicare 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 sistemului automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK – Internet Banking".
- c) să solicite deschiderea mai multor conturi în subdiviziunile Băncii;
- d) să alimenteze conturile bancare prin depuneri în numerar, sau virament conform documentelor justificative prezentate și acceptate de Bancă în conformitate cu legislația și actele interne ale Băncii;
- e) să dispună de mijloacele bănești din conturi conform documentelor justificative prezentate și acceptate de Bancă în conformitate cu legislația și actele interne ale Băncii;
- f) să solicite închiderea conturilor cu respectarea CGB și a legislației în vigoare;

### 8.2. **Obligațiile Clientului:**

- a) să cunoască și să respecte prevederile prezentelor CGB, precum și prevederile celorlalte contracte încheiate cu Banca, actele normative și reglementările Băncii Naționale a Moldovei;
- b) să respecte caracteristicile și condițiile produselor oferite de Bancă;
- c) să notifice în scris/verbal la ghișeu Banca despre orice modificări privind datele sale personale (date din Chestionarul Persoanei Fizice) în termen de 30 zile de la data survenirii modificării, și să asigure ca Chestionarul să fie actualizat periodic (la oficiul băncii/prin intermediul sistemului de deservire la distanță "EXIMBANK – Internet Banking");
- d) să informeze Banca cu referire la orice nereguli privind operațiunile înregistrate, imediat după data ridicării/primirii extrasului de cont;
- e) să achite comisioanele și taxele pentru operațiunile efectuate, Banca fiind autorizată expres în vederea debitării conturilor sale cu contravaloarea acestor comisioane/taxe;
- f) să notifice în scris Banca în ceea ce privește modificarea persoanei autorizate (împuternicite) privind autorizarea de a opera pe conturile sale;
- g) să ofere Băncii informații veridice, complete și curente cerute de legislația în vigoare și tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, inclusiv privind combaterea spălării banilor și



finanțării terorismului; prin luarea la cunoștință și acceptarea prezentelor CGB, clientul este informat despre responsabilitatea de a oferi informații veridice cu privire la calitatea de persoană expusă politic, a membrilor de familie a persoanelor expuse politic sau persoanelor cunoscute ca fiind asociați apropiați ai persoanelor expuse politic, iar în caz de încălcare a prezentei obligații sau de refuz de oferire a informațiilor aferente PEP sau oferirea de date false și/sau incomplete, Banca are dreptul de a aplica anumite măsuri (restricționarea anumitor operațiuni, încetarea relațiilor de afaceri, etc.);

- h) să prezinte, la cererea Băncii, toată informația, documentele și copiile de pe acestea necesare implementării măsurilor de precauție, iar în cazul survenirii circumstanțelor noi legate de beneficiarii efectivi, să actualizeze, din propria inițiativă, datele deja prezentate. Corectitudinea și veridicitatea documentelor prezentate sunt certificate prin semnătură de către Client în mod obligatoriu;
- i) în toate cazurile când Clientul/persoana împuternicită efectuează operațiuni de depunere mijloace bănești în numerar a căror valoare excedă 200.000 MDL sau echivalentul în valută, aceștia sunt obligați să prezinte Băncii declarația privind identitatea beneficiarului real și sursa fondurilor mijloacelor bănești.

## **9. ACTE DE REPREZENTARE**

- 9.1. Clientul poate numi unul sau mai mulți reprezentanți (împuterniciți), care va avea dreptul din numele și pe contul Clientului să efectueze operațiuni bancare. Clientul are obligația de a le face cunoscute dispozițiile prezentelor CGB împuterniciților săi.
- 9.2. Împuterniciții Clientului pot efectua orice operațiune bancară permisă de către titularul de cont, în limitele prezentelor CGB și cu condiția că o astfel de operațiune să fie expres prevăzută în actul de împuternicire. Actul de împuternicire poate îmbrăca forma unei Procuri sau unui Contract de Mandat.
- 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:
  - 9.3.1. dacă se dorește a acorda împuterniciri generale de gestiune a conturilor deschise la Bancă, atunci textul recomandat al împuternicirii ar fi: *„de a reprezenta interesele mele în fața BC „EXIMBANK” S.A. în vederea administrării conturilor deschise pe numele meu, cu următoarele drepturi: dreptul de efectua transferuri de mijloace bănești din cont, depunere/retragere numerar, (inclusiv dobânzile acumulate), schimb valutar, recepționarea cardurilor bancare și PIN-codului, solicitare a oricăror informații cu privire la conturile deținute, contractarea oricăror servicii bancare la distanță, deschidere/închidere conturi, prezentarea din numele meu a actelor solicitate de Bancă. În scopul îndeplinirii acestor împuterniciri, Mandatarul va avea dreptul să semneze din numele meu și pentru mine orice cerere/formular, contract sau act necesar în acest sens. Totodată, Mandatarul este obligat să acționeze în mod onest, transparent și integru și este obligat să ia cunoștință și să respecte CGB în vigoare ale Băncii”;*
  - 9.3.2. dacă se dorește a acorda împuterniciri cu privire doar la anumite tipuri de operațiuni bancare, se recomandă utilizarea unor texte specifice din modelul acordat mai sus, inclusiv cu referire la produsul/ serviciul oferit de Bancă și/sau codul IBAN.
- 9.4. Pentru a fi acceptate de Banca împuternicirile acordate de Client împuterniciților săi, trebuie respectate următoarele condiții:
  - a) să fie acordate de către Client la locul de operare (sucursală/agenție a Băncii), însoțit de persoana împuternicită, conform unui formular tipizat oferit de Bancă (Contract de Mandat) și care urmează a fi păstrate în original la Bancă;
  - b) să fie acordate conform procurii autentificate notarial în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova în vigoare;
  - c) să fie acordate conform procurii autentificate notarial de notarii din alte jurisdicții cu excepția statelor nerecunoscute, cu aplicarea apostilei sau eliberate de oficiile consulare și misiunile diplomatice ale



Republicii Moldova; Totodată, Procurile eliberate de către autoritățile statelor cu care Republica Moldova are încheiate tratate de asistență juridică și relații juridice în materie civilă, vor fi recunoscute și acceptate fără careva legalizare adițională. Procurile eliberate de alte state, în alte limbi decât româna, engleza și rusa, urmează a fi traduse în limba română și legalizate în modul prevăzut de legislația în vigoare.

- 9.5. Banca va accepta procura până la data: expirării termenului sau îndeplinirii operațiunilor pentru care a fost eliberată; revocării de către persoana care a eliberat-o sau, renunțării persoanei căreia îi este eliberată; decesului persoanei fizice care a eliberat procura, declarării ei drept dispărută fără de veste ori instituirii în privința ei a unei măsuri de ocrotire judiciare, dacă legea nu prevede altfel; decesului persoanei fizice căreia îi este eliberată procura, declarării ei dispărută fără de veste ori instituirii în privința ei a unei măsuri de ocrotire judiciare.
- 9.6. În cazul în care Banca ia cunoștință în orice mod despre apariția unor divergențe/conflicte de orice natură între Client și împuternicit/împuterniciți având ca obiect dreptul de a efectua operațiuni bancare, aceasta are dreptul să suspende pe termen nelimitat executarea oricărei operațiuni pe conturile Clientului, până la clarificarea situației. Dacă situația nu se clarifică într-un termen rezonabil, Banca poate decide încetarea raporturilor contractuale cu Clientul. Clientul/împuternicitul exonerează Banca de orice răspundere pentru pierderile pe care le-ar putea suferi ca urmare a neexecutării operațiunilor sau încetării relațiilor.
- 9.7. Orice limitare a atribuțiilor de reprezentare trebuie adusă de îndată la cunoștința Băncii de către titular, pentru a-i fi opozabilă. În lipsa unei astfel de comunicări, Banca nu va fi obligată să țină cont de aceste limitări și nu va fi responsabilă pentru prejudiciile cauzate pentru Client.

## CAPITOLUL II SERVICIILE OFERITE DE BANCĂ

### 1. **CONTUL CURENT**

- 1.1. Contul curent este un cont deschis pe o perioadă nedeterminată pentru efectuarea operațiunilor bancare, pe numele unui singur Client.
- 1.2. În acest cont se înregistrează operațiunile curente cu numerar și prin virament, care pot fi efectuate de către titularul contului sau persoana împuternicită.
- 1.3. Clientul poate avea deschise în cadrul Băncii mai multe conturi în diferite valute, pe lângă lei moldovenești.
- 1.4. 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 mandat sau alte acte de împuternicire întocmite conform legii.
- 1.5. În vederea deschiderii unui cont curent de către Bancă, Clientul completează și depune la unitățile Băncii sau prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK – Internet Banking" cererea standard de deschidere cont curent, precum și alte documente solicitate de Bancă în funcție de tipologia solicitantului (documente de identificare a Clientului și/sau persoanei autorizate etc.).
- 1.6. Banca nu datorează Clientului dobânda pentru soldul disponibilităților în contul curent, dacă Tarifele Băncii nu prevăd altfel.
- 1.7. Dacă la închiderea unui cont a rămas un sold pozitiv neutilizat de către Client, atunci Banca va transfera soldul respectiv, la un alt cont al Clientului, sau în lipsa acestuia, la un cont intern al Băncii, Clientul având dreptul să efectueze transfer sau să ridice ulterior numerarul la ghișeele Băncii.

### 2. **DEPOZITUL LA TERMEN**

#### 2.1. **Generalități**

- 2.1.1. 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 ofertelor comerciale în vigoare ale Băncii, în baza Cererii Contract de constituire a depozitului la termen.





- 2.1.2. Cererea Contract de constituire a depozitului la termen se semnează între Bancă și Clientul deponent, sau reprezentantul acestuia împuternicit în baza unei procuri autentificate notarial, sau autenticată în alt mod prevăzut de lege.
- 2.1.3. Condițiile de acceptare a depozitelor la termen sunt puse la dispoziția Clientului în subdiviziunile Băncii și pe pagina web oficială a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md).
- 2.1.4. Prevederile Condițiilor Generale Bancare sunt aplicabile tuturor tipurilor de depozit destinate persoanelor fizice, acceptate de către Bancă și împreună cu Cererea Contract de deschidere a contului și Tarifele Băncii reprezintă clauzele contractuale pe care Clientul le acceptă la deschiderea depozitului la termen.
- 2.1.5. Conform condițiilor ofertei curente Clientul poate solicita constituirea depozitului la termen în lei moldovenești, cât și în valută străină.
- 2.1.6. Conform condițiilor ofertei curente Clientul poate opta pentru un depozit cu:
  - a. **dobânda fixă** - dobânda rămâne nemodificată pentru toată perioada depozitului.
  - b. **dobânda flotantă** - rata dobânzii poate fi modificată de către Bancă în mod unilateral, ca urmare a fluctuației piețelor financiar-bancare interne și internaționale. Informația privind diminuarea dobânzii va fi adusă la cunoștința deponentului printr-un preaviz de 15 zile calendaristice, prin afișare la sediul Băncii și a sucursalelor/agențiilor sale și prin plasarea informației respective pe pagina web oficială a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md). Un preaviz nu va fi necesar în cazul majorării ratei dobânzii.
  - c. **dobânda combinată** – pentru o anumită perioadă a depozitului dobânda este fixă și nu se va modifica, pentru restul perioadei depozitului dobânda este flotantă și poate fi modificată.
- 2.1.7. 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.
- 2.1.8. Dobânda aferentă depozitului este calculată zilnic și se achită deponentului 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.
- 2.1.9. Veniturile Clientului obținute din dobânzi aferente depozitelor bancare se impozitează în conformitate cu prevederile legislației fiscale în vigoare.
- 2.1.10. Constituirea/lichidarea unui depozit se face prin virament prin debitarea/creditarea contului curent/contului de plată cu card atașat în aceeași valută al Clientului deschis la Bancă.
- 2.1.11. În cazul constituirii depozitului la termen prin sistemul automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK – Internet Banking" într-o zi nelucrătoare, depozitul va fi deschis de Bancă în următoarea zi lucrătoare, zi când se începe și calculul dobânzii pentru depozitul constituit.
- 2.1.12. Sumele din dobânzi acumulate pentru depozit se colectează în contul curent/contul de plată cu card atașat al Clientului. În cazul constituirii depozitului cu condiția de capitalizare a dobânzii, acestea se cumulează la soldul depozitului. În cazul permisiunii de completare/retragere parțială a depozitului, deponentul are dreptul să completeze/retragă mijloace bănești din contul de depozit conform condițiilor și perioadei prevăzute în Cererea Contract de constituire a depozitului la termen, atât în numerar cât și prin virament.
- 2.1.13. În cazul constituirii depozitului cu condiția de prelungire a depozitului la expirarea termenului convenit în contract, depozitul urmează a fi prelungit conform condițiilor în vigoare la ziua prelungirii pentru depozitul de tipul respectiv. În cazul când, la momentul expirării termenului depozitului, tipul respectiv de depozit nu mai figurează în grila de produse a Băncii, acțiunea la scadență a depozitului se modifică automat de la prelungire la lichidare. În cazul constituirii depozitului cu condiția de lichidare a depozitului la expirarea termenului convenit în contract, depozitul se lichidează, iar soldul și dobânda depozitului se transferă Clientului la contul sursă indicat în Cererea – Contract de constituire a depozitului.
- 2.1.14. Rezoluțiunea contractului de depozit sau retragerea sumei depozitului la inițiativa deponentului, înainte de scadența convenită în contract, presupune drept consecință recalculul dobânzii conform condițiilor pentru tipul respectiv de depozit, stipulate în contract. În acest caz, dobânzile calculate





până la data rezoluției vor fi reținute din suma depozitului, Banca va reține inclusiv impozitul pe venit din dobânda calculată și achitată în orice formă, în mărimea stabilită de prevederile legislației fiscale în vigoare. Banca nu restituie impozitul pe venit reținut anterior până la data rezoluției.

- 2.1.15. Pentru toate tipurile de depozit, la rezoluțiunea contractului de depozit în prima lună de la constituirea inițială a acestuia, clientul beneficiază de o perioadă de 14 zile calendaristice pentru a revoca contractul de depozit bancar, fără a fi nevoit să justifice decizia de revocare și fără a suporta alte costuri. La rezoluțiunea contractului de depozit în prima lună de la constituirea inițială a acestuia, din a 15-a zi calendaristică, Banca va reține suplimentar un comision conform Tarifelor de bază în vigoare, calculat ca % din suma depozitului.
- 2.1.16. Pentru depozitele care au data de scadență o zi nelucrătoare scadența va fi considerată prima zi lucrătoare următoare, cu calcularea dobânzii inclusiv pentru zilele nelucrătoare.

## 2.2. Responsabilități specifice

### 2.2.1. Banca se obligă:

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

### 2.2.2. Banca are dreptul:

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

### 2.2.3. Clientul este în drept:

- b) de a retrage anticipat suma depozitului cu respectarea unui termen de preaviz de 5 zile.

### 2.2.4. Clientul se obligă:

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

## 3. CARDUL DE PLATĂ

### 3.1. Emiterea cardului de plată

3.1.1. Prevederile CGB sunt aplicabile tuturor tipurilor de card destinate persoanelor fizice, emise de către Bancă și, împreună cu Cererea de deschidere a unui Cont de plăți și emitere a unui Card de plată și Tarifele Băncii, formează contractul privind deschiderea și deservirea cardului, corespunzător tipului de card ales. În cazul obținerii liniei de credit documentele menționate mai sus se completează cu Contractul specific tipului de credit obținut.

3.1.2. Pentru a fi emis cardul, Clientul trebuie:

- c) să prezinte actele necesare emiterii tipului de card solicitat;
- d) să facă cunoștință cu condițiile de emitere a cardului, CGB și Tarifele în vigoare;
- e) să completeze și semneze cererea aferentă deschiderii cardului și să o prezinte lucrătorului bancar;
- f) să achite comisioane legate de deschiderea și deservirea contului/cardului de plată.



- 3.1.3. Cardul de plată este proprietatea Băncii.
- 3.1.4. Banca este membru principal al SIP și emite carduri în cadrul SIP Visa Inc..
- 3.1.5. Conturile de plată pot fi deschise în lei moldovenești, dolari SUA și Euro.
- 3.1.6. După acceptarea cererii de emiteră a Cardului, Banca va deschide un cont de plăți și va emite Cardul de plată pe numele persoanei solicitante.
- 3.1.7. În baza unei cereri, Deținătorul poate solicita emiteră/reemiteră pe numele său și pe numele altei persoane a unui Card de plată adițional, atașat la Contul de plată.
- 3.1.8. Numărul Cardurilor de plată adiționale deschise la un cont de plată poate fi nelimitat.
- 3.1.9. Emiteră Cardului de plată adițional este efectuată la solicitarea Titularului contului, însoțit de către persoana pe numele căreia se solicită emiteră Cardului de plată adițional. Plata pentru emiteră unui Card de plată adițional se va percepe conform Tarifelor Băncii în vigoare.
- 3.1.10. Reemiteră Cardului de plată adițional este efectuată atât la solicitarea Titularului contului, cât și de către persoana pe numele căreia este emis Cardul de plată adițional. Plata pentru reemiteră unui Card de plată adițional se va percepe conform Tarifelor Băncii în vigoare.
- 3.1.11. Banca poate refuza emiteră Cardului de plată adițional fără a oferi careva explicații Deținătorului de card.
- 3.1.12. Deținătorul de card urmează să ridice Cardul de plată și PIN-plicul de la subdiviziunea de rețea a Băncii în decurs de 6 luni din data depunerii Cererii de deschidere a unui Cont de plată și/sau emiteră/reemiteră 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 în conformitate cu prezentele CGB și Tarifele Băncii în vigoare.
- 3.1.13. Cardul de plată și PIN-plicul, sunt eliberate personal Deținătorului de card, în baza actului de identitate, la subdiviziunea Băncii, indicată în cererea de emiteră/reemiteră a cardului.
- 3.1.14. La eliberarea Cardului de plată, Deținătorul de card va confirma prin semnătură primirea Cardului de plată și a PIN-codului.
- 3.1.15. PIN-codul este constituit din 4 cifre. Acesta va fi transmis într-un plic separat și sigilat și este destinat în exclusivitate Cardului de plată respectiv, având caracter confidențial. Prin introducerea PIN-codului Deținătorul de card autorizează tranzacțiile, ceea ce reprezintă acordul irevocabil al acestuia privind efectuarea operațiunilor.
- 3.1.16. La primirea Cardului de plată, Deținătorul de card va verifica imprimarea corectă pe el a numelui Deținătorul și prenumelui său, precum și integritatea PIN-plicului. Dacă PIN-plicul este ulterior deteriorat și PIN-codul nu mai este lizibil, Deținătorul de card va trebui să solicite reemiteră Cardului de plată cu generarea unui PIN-cod nou, conform Tarifelor Băncii în vigoare.
- 3.1.17. Cardul de plată este nominal, nu este transmisibil și poate fi utilizat doar de către persoana pe numele căreia a fost emis.
- 3.1.18. Orice card eliberat de Bancă este în stare inactivă. Pentru activarea lui, este necesară efectuarea primei operații la un bancomat sau POS-terminal, cu introducerea corectă a PIN-codului.
- 3.1.19. Titularul contului de plată, va informa toți utilizatorii de Carduri de plată atașate la Contul său de plată, la momentul emiterii Cardurilor de plată, cu privire la respectarea regulilor de utilizare a Cardului de plată, reflectate în prezentele CGB.
- 3.1.20. Din motive întemeiate, cum ar fi asigurarea securității Cardului de plată/Contului de plată sau asigurarea respectării față de Bancă a obligațiilor asumate de către Deținătorul de card prin semnarea cererii de deschidere a unui cont și emiteră a unui card de plată, Banca va întreprinde următoarele măsuri, fără notificarea prealabilă a Deținătorului de card:
  - a) să refuze autorizarea unei tranzacții cu Cardul de plată;
  - b) să anuleze sau să suspende utilizarea Cardului de plată;
  - c) să refuze emiteră unui nou Card de plată sau reemiteră acestuia, fără ca Deținătorul de card să fie exonerat de răspunderea financiară pentru tranzacțiile efectuate cu Cardul de plată.



## 3.2. Reemiterea, blocarea și suspendarea cardului.

- 3.2.1. Reemiterea Cardurilor de plată de toate tipurile se efectuează, de regulă, în următoarele cazuri:
- a) furt sau pierdere;
  - b) expirarea termenului de valabilitate;
  - c) generare a unui PIN-cod nou;
  - d) deteriorare;
  - e) modificare a datelor personale;
  - f) modificare a tipului Cardului de plată;
  - g) compromiterea cardului.
- 3.2.2. Cererile de reemitere a Cardurilor de plată pot fi depuse la orice subdiviziune a Băncii sau prin intermediul canalelor de deservire la distanță "EXIMBANK - Internet Banking".
- 3.2.3. La solicitarea Clientului, Cardul de plată reemis poate fi ridicat la orice subdiviziune de rețea a Băncii.
- 3.2.4. Introducerea eronată de trei ori a codului PIN, determină blocarea Cardului de plată. Pentru deblocarea acestuia, Deținătorul de card va apela la numerele de telefon: +373 3030 1111.
- 3.2.5. În cazul depistării furtului, pierderii sau compromiterii Cardului de plată, Deținătorul de card va apela la numerele de telefon: +373 3030 1111 pentru blocarea urgentă a acestuia.
- 3.2.6. Cardul de plată va fi blocat de către Bancă, fără înștiințarea prealabilă a Deținătorului de card, în cazul furnizării de către acesta de date false în Cererea de deschidere a unui Cont de plată și emiteră a unui Card de plată.
- 3.2.7. Banca își rezervă dreptul de a bloca Cardul de plată (inclusiv cel adițional) din motive obiective, legate de: securitatea Cardului de plată; suspiciuni de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia și risc sporit de incapacitate Deținătorului de card de a executa obligațiunile de plată.
- 3.2.8. În cazul nerespectării condițiilor de deschidere a unui Cont de plată și emiteră a unui Card de plată sau a prezentelor CGB, Banca își rezervă dreptul de a bloca Cardul de plată sau a închide în mod unilateral Contul de plată, precum și dreptul de a solicita rambursarea silită a datoriei prin intermediul instanțelor de judecată competente, conform prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova.
- 3.2.9. Banca va suspenda tranzacțiile efectuate cu Cardul de plată și/sau va refuza executarea unor tranzacții, cu notificarea Deținătorului de card, în cazul în care:
- a) acesta nu execută sau execută necorespunzător cerințele Băncii privind prezentarea/actualizarea informației aferentă Deținătorului de card;
  - b) acesta nu prezintă informații/documente confirmative aferente tranzacțiilor înregistrate în Contul de plată.
- 3.2.10. Banca va suspenda sau va anula operațiunile cu Cardul de plată, cu declararea ulterioară a nevalabilității acestuia, în cazurile în care Deținătorul de card încalcă prevederile prezentelor CGB, sau în baza altor motive pe care Banca este în drept să nu le divulge în conformitate cu legislația în vigoare.

## 3.3. Utilizarea cardului de plată

- 3.3.1. Cardurile de plată vor fi utilizate în strictă corespundere cu prevederile legislației în vigoare, precum și cu prevederile prezentelor CGB.
- 3.3.2. Deținătorul de card va efectua tranzacții cu Cardul de plată doar în limitele disponibilului Contului de plată și 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.
- 3.3.3. Mijloacele bănești din Conturile de plată pot fi utilizate pentru efectuarea următoarelor tipuri de operațiuni pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate:
- a) retrageri de numerar la ghișeele și bancomatele băncilor care afișează sigla VISA;
  - b) achitări de bunuri și servicii la comercianți, care afișează sigla VISA;
  - c) plăți online, pe paginile web ale comercianților din Republica Moldova și din străinătate, care afișează sigla VISA.
  - d) plăți online, prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK - Internet Banking" și alte platforme Online destinate tranzacțiilor de plată cu Cardul.



- 3.3.4. Operațiunile efectuate fără prezența Cardului de plată (tranzacții online - comerț electronic; tranzacții de tip MO/TO - efectuate prin telefon sau poștă; tranzacții de tip POS Key Entry - introducerea manuală a datelor de pe card; tranzacții offline - efectuate cu utilizarea imprinterului sau prin intermediul Internet Banking-ului), vor fi confirmate de către Deținătorul de card prin introducerea următoarelor date: numărul și data expirării Cardului de plată, numele și prenumele Deținătorului de card, după caz codul CVV2/CVC2 și parola 3D Secure sau autentificarea biometrică a tranzacției.
- 3.3.5. Operațiunile efectuate fără prezența Cardului de plată, prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK - Internet Banking" vor fi confirmate cu parola dinamică de unică folosință sau cu semnătura digitală.
- 3.3.6. 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.
- 3.3.7. 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 sau prin autentificare biometrică, nu pot fi contestate drept fraude de către Deținătorul de card.
- 3.3.8. 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.
- 3.3.9. Deținătorul de card va verifica corectitudinea datelor din cecul imprimat de către POS-terminal ( , suma, valuta și data operațiunii, etc.).
- 3.3.10. Dacă operațiunea efectuată cu Cardul de plată are loc în valuta diferită de valuta Contului de plată, convertirea se efectuează cu aplicarea cursului de schimb stabilit de către Bancă sau de către SIP.
- 3.3.11. Banca își rezervă dreptul de a limita tranzacțiile cu Cardul de plată care implică convertirea mijloacelor aflate în Contul de plată în funcție de conjunctura pieței financiare sau din alte motive întemeiate, cu notificarea prealabilă a Deținătorului de card.
- 3.3.12. Suma tranzacției poate rămâne în stare blocată pe un termen de maxim 35 de zile calendaristice. Suma poate fi deblocată mai devreme de către Bancă doar la solicitarea în scris a Băncii Acceptante, la confirmarea în scris a comerciantului privind refuzul la rambursarea financiară a tranzacției sau la solicitarea clientului în condițiile în care suma pre-autorizată coincide cu suma debitată efectuată în baza aceleiași autorizări.
- 3.3.13. Banca debitează din Contul de plată, fără autorizarea prealabilă a Titularului contului, mijloacele bănești, echivalente sumelor aferente operațiunilor efectuate cu toate Cardurile de plată atașate la Contul său de plată, inclusiv contravaloarea taxelor și a comisioanelor aferente, aplicate de Bancă, conform Tarifelor Băncii în vigoare și/sau cele aplicate de banca acceptantă.
- 3.3.14. Clientul va monitoriza lunar starea Contului de plăți pentru excluderea cazurilor de apariție a overdraft-urilor neautorizate.
- 3.3.15. Deținătorul de card împuternicește Banca să debiteze sumele disponibile din toate Conturile deschise pe numele său în evidențele Băncii, pentru recuperarea datorii rezultate din operațiunile efectuate cu Cardul de plată neavând mijloace suficiente. Fără ca Banca să fie responsabilă de gestionarea datorii de plată ale Deținătorului de card față de Bancă sau fără ca această împuternicire să reprezinte o obligație a Băncii.
- 3.3.16. Deținătorul de card se angajează irevocabil și necondiționat să restituie Băncii suma overdraftului neautorizat, precum și să achite dobânzile, taxele și comisioanele aferente acestuia odată cu constatarea acestora. Răspunderea pentru rambursarea la termen a datorii de orice natură care decurge din utilizarea Cardului de plată îi revine în totalitate Deținătorului de card.
- 3.3.17. Clientul se angajează irevocabil și necondiționat să achite suma comisioanelor restante aferente serviciilor conexe, inclusiv cele de administrare lunară a Cardurilor de plată, și pentru serviciul SMS-Info, calculate până la expirarea acestora.
- 3.3.18. Clientul 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.

- 3.3.19. 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 Clientului de către Deținătorul de card adițional. Clientul este în mod exclusiv responsabil față de Bancă pentru toate operațiunile efectuate în Contul său, indiferent dacă aceste operațiuni au fost efectuate de el, de oricare dintre Deținătorii de carduri adiționale sau de către persoanele terțe. Clientul își asumă răspunderea față de Bancă pentru orice acțiune/inacțiune a Deținătorilor de carduri adiționale.
- 3.3.20. Banca nu este responsabilă de verificarea legalității operațiunilor efectuate cu Cardul de plată.
- 3.3.21. În cazul în care detaliile plății prezentate/indicate de Client sunt incorecte, Banca nu poartă răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunii de plată.
- 3.3.22. Banca nu poartă răspundere pentru inconveniențele sau eventualele prejudicii cauzate Clientului/Deținătorului în cazul în care legislația statului străin prevede restricții cu privire la reglementarea valutară aferentă tranzacțiilor efectuate cu Cardul de plată pe teritoriul acestui stat.
- 3.3.23. Alimentarea Contului de plată se efectuează în conformitate cu condițiile stipulate la punctul 6.4. Capitolul I al prezentelor CGB.
- 3.3.24. Clientul împuternicește Banca să alimenteze Contul de plată cu suma mijloacelor bănești încasate în numerar sau prin virament, precum și suma veniturilor din dobânzi și altor venituri cuvenite Clientului conform Tarifelor în vigoare.
- 3.3.25. La efectuarea unor operațiuni în mediul online, Deținătorul de card trebuie să facă cunoștință în prealabil cu regulile de achitare și anulare a tranzacțiilor, condițiile de livrare a mărfurilor/serviciilor și să păstreze toate documentele aferente acestor tranzacții, inclusiv corespondența cu comerciantul, cel puțin, trei luni din momentul efectuării tranzacției.
- 3.3.26. Cardul de plată este valabil până în ultima zi a lunii indicate pe plastic ca Expire Date. Prelungirea valabilității Cardului de plată este responsabilitatea Deținătorului de card.
- 3.3.27. 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.
- 3.3.28. 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 prezentele CGB.

#### **3.4. Măsuri de securitate a cardului de plată și a PIN-codului**

- 3.4.1. Deținătorul de card va depune toate eforturile pentru asigurarea securității Cardului de plată și a PIN-codului, cum ar fi cele prevăzute mai jos:
  - a) va asigura păstrarea Cardului de plată în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, clonarea sau furtul acestuia;
  - b) va asigura protejarea Cardului de plată de sursele de influență electromagnetică și termică și să evite leziunile mecanice ale Cardului de plată;
  - c) 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.;
  - d) va asigura securitatea PIN-codului și anume: memorarea și păstrarea în secret a PIN-codului, utilizarea acestuia astfel încât să nu poată fi văzut/identificat de către alte persoane; este interzisă înscrierea PIN-codului nemijlocit pe Cardul de plată sau purtarea/păstrarea în același loc a Cardului de plată și a PIN-codului;
  - e) nu va dezvălui sub niciun motiv PIN-codul unei alte persoane (inclusiv angajaților Băncii);
  - f) va asigura siguranța elementelor personalizate ale Cardului de plată, în caz contrar, va suporta pierderile legate de orice tranzacție neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea Cardului de plată), în mărime de până la 2500 lei moldovenești în conformitate cu art. 58 alin. 1) a Legii nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică;



- g) va suporta toate pierderile aferente tranzacției neautorizate dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform prevederilor contractuale;
  - h) va sesiza Banca (telefon: +373 3030 1111, email: cards@eximbank.com), în cazul în care va constata în extrasele de cont careva tranzacții neautorizate;
  - i) nu va răspunde la mesaje suspecte și nu va accesa link-uri suspecte, prin care i se solicită informații personale, cum ar fi numărul de card, PIN-ul cardului, codul CVV2/CVC2, OTP (One Time Password – Parola de Unica Folosință) etc.;
  - j) va solicita efectuarea operațiunilor la Comerciant/ghișeul băncii numai în prezența personală;
  - k) va verifica soldul Contului de plată în cazul unei operațiuni eșuate.
- 3.4.2. Deținătorul de card are acces non-stop la Serviciul Suport Clientelă la numerele de telefon +373 3030 1111. Pentru identificare Clientul va comunica cuvântul-parolă indicat în Cererea - contract de deschidere a unui Cont de plată și emiterea unui Card de plată.
- 3.4.3. În cazul în care Deținătorul de card nu a asigurat siguranța elementelor personalizate ale Cardului de plată utilizat, el va suporta pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea Cardului de plată), până la mărimea maximă convenită între Prestatorul emitent și Deținătorul de card.
- 3.4.4. Deținătorul de card în calitate de plătitor suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform prevederilor legislației Republicii Moldova în vigoare.
- 3.4.5. Banca nu va purta răspundere de debitările făcute din Contul de plată până în momentul solicitării de blocare a Cardului de plată de către Deținătorul de card, în conformitate cu prevederile prezentelor CGB.
- 3.4.6. 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 platforma de securitate Verified by Visa™.
- 3.5. Extrasul și soluționarea disputelor**
- 3.5.1. Banca va expedia, la adresa electronică 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.
- 3.5.2. Cazurile de contestare a tranzacțiilor efectuate cu Cardul de plată (bunul procurat/serviciul prestat nu corespunde descrierii; a fost decontată o sumă mai mare decât cea prevăzută în bonul de plată; una și aceeași tranzacție a fost procesată de mai multe ori; etc.), vor fi soluționate în conformitate cu regulile SIP. Disputele pot fi inițiate nu mai târziu de 110 zile calendaristice din data efectuării tranzacției.
- 3.5.3. În cazul în care Deținătorul de card identifică careva operațiuni neautorizate, acesta imediat blochează Cardul prin apel telefonic la Serviciul Suport Clientelă, la numerele de telefon +373 3030 1111. Ulterior se adresează la orice sucursală a Băncii, pentru investigarea cazului.
- 3.5.4. Deținătorul de card poate solicita inițierea procedurii de contestare a sumelor tranzacțiilor neautorizate, prin depunerea unei cereri tipizate la una din subdiviziunile de rețea ale Băncii, în limitele termenului indicat prezentele CGB și în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare.
- 3.5.5. 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.
- 3.5.6. În cazul tranzacțiilor neautorizate, Deținătorului de card și/sau Titularul contului de plată își exprimă acordul expres ca Bancă să livreze organelor competente de stat date/documente referitoare la cazul de dispută precum și rulajul Contului de plată.
- 3.5.7. Dacă contestația a fost soluționată în favoarea Titularului contului de plată, Banca va credita Contul de plată cu valoarea tranzacției contestate. Rambursarea se efectuează în valuta Contului de plată.



- 3.5.8. Banca nu poartă răspundere pentru rezultatul procedurii de contestare. Indiferent de rezultatul litigiului comisionul de investigare și administrare a reclamației nu va fi restituit.
- 3.5.9. În cazul dacă Deținătorului de card și/sau Titularul contului de plăți au furnizat date eronate privind soluționarea disputei, aceștia vor suporta toate cheltuielile legate de administrarea disputei.
- 3.5.10. Banca nu poartă răspundere în cazul în care SIP va refuza recursul la dispută.

### **3.6. Limite de utilizare card**

- 3.6.1. În scopul prevenirii și minimizării riscurilor de fraudă, Banca își rezervă dreptul de a stabili și de a revizui periodic limitele speciale de utilizare a Cardurilor de plată. La stabilirea limitelor se va ține cont de Legea cu privire la reglementarea valutară N62-XVI din 21.02.2008 și Regulamentul BNM „Privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare” №29 din 13.02.2018.
- 3.6.2. 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.
- 3.6.3. Limitele indicate în alte valute decât valuta contului sunt echivalente în valuta contului la cursul de schimb al BNM în ziua curentă.
- 3.6.4. Clientul are posibilitatea de a solicita modificarea unor limite de tranzacționare pentru toate cardurile atașate la Contul de plăți. 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](mailto:cards@eximbank.com) de la adresa de email a clientului indicată în sistemul informațional al Băncii.
- 3.6.5. În cazul în care consideră necesar, Banca, are dreptul să întreprindă următoarele măsuri:
  - a) să refuze cererea de modificare a limitelor de utilizare a Cardului de plăți;
  - b) 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 Clientului.
- 3.6.6. Banca nu poartă răspundere în cazul survenirii pentru Client a unor pierderi sau inconveniențe din cauza limitelor modificate/anulate de către Deținător, precum și a eventualelor limite impuse de alte instituții financiare.

### **3.7. Serviciul 3D SECURE**

- 3.7.1. Serviciul 3D Secure reprezintă o tehnologie de securitate - Verified by Visa, dezvoltată de către Payment Card Industry Security Standards Council, pentru minimizarea riscurilor de debitare neautorizată a mijloacelor bănești din Conturile de plată.
- 3.7.2. Toate cardurile emise de către Banca sunt conectate la Serviciul 3D Secure. Serviciul este gratuit pentru clienții Băncii.
- 3.7.3. Prin intermediul serviciului 3D Secure oferit de Bancă are loc autentificarea tranzacțiilor efectuate în mediul online. Autentificarea poate fi efectuată prin introducerea parolei de unică folosință OTP (One Time Password) sau prin metodele biometrice de identificare Fingerprint/Face ID.
- 3.7.4. OTP-ul va fi expedit la numărul de telefon sau adresa e-mail, indicată în cererea de emitere a cardului și introdus în sistemul informațional al Băncii.
- 3.7.5. Fingerprint/Face ID sunt accesibile numai utilizatorilor aplicației Eximbank Mobile Banking.
- 3.7.6. Metoda de autentificare se alege de către Deținătorul cardului pe pagina de autentificare Out-Of-Band Eximbank deschisă automat în momentul executării tranzacției. Odată cu deschiderea paginii Out-Of-Band se transmite Push-notificare pe smartphone-ul clientului pe care este instalată aplicația activă Eximbank Mobile Banking și este asigurată conexiunea la internet. Pentru alegerea metodei de autentificare prin OTP este necesar de apăsat butonul „TRIMITE OTP SMS” pe pagina Out-Of-Band Eximbank și de introdus parola recepționată.
- 3.7.7. Modificarea datelor de contact pentru Serviciul 3D Secure (numărul de telefon mobil și/sau adresa de email) se efectuează în baza cererii completate la sucursala Băncii de către Deținătorul de card.



## 3.8. Serviciul Eximbank SMS INFO

- 3.8.1. Serviciul EXIMBANK SMS Info reprezintă un sistem de expediere la numărul de telefon mobil al Clientului, în regim online a mesajelor de tip SMS privind efectuarea operațiunilor cu Cardul de plată, cum ar fi: achitarea bunurilor/serviciilor; extragerea numerarului; alimentarea contului de plată; și alte operațiuni.
- 3.8.2. Expedierea mesajelor este efectuată la numerele de telefon ale operatorilor naționali de telefonie mobilă. Serviciul este activ și în roaming.
- 3.8.3. Prin intermediul Serviciului EXIMBANK SMS Info, Banca expediază, de asemenea, în adresa Clienților diverse notificări sau informații privind lansarea de produse bancare noi, modificări/ajustări ale produselor bancare existente, etc.
- 3.8.4. Serviciul EXIMBANK SMS Info este prestat contra unui comision lunar, în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare. Comisionul se percepe automat din Contul de plată. Clientul trebuie să se asigure că are mijloace suficiente în Contul Plată pentru achitarea comisionului.
- 3.8.5. Comisionul de prestare a Serviciului EXIMBANK SMS Info se percepe integral, în avans și pentru fiecare card activ 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.
- 3.8.6. Banca este în drept să suspende prestarea Serviciului EXIMBANK SMS Info, fără notificarea în prealabil a Clientului, în cazul în care acesta înregistrează restanțe la achitarea comisionului de prestare a serviciului și/sau a altor plăți, pe o perioadă mai mare de 2 luni. Acesta poate fi achitat prin alimentarea Contului de plată cu suma comisioanelor restante. Pentru o activare ulterioară a serviciului, Clientul nu trebuie să completeze repetat cererea de activare.
- 3.8.7. Serviciul EXIMBANK SMS Info poate fi activat pentru unul sau mai multe Carduri de plată, atașate la Conturi de plată ale Clientului, indiferent de valuta Contului sau tipul Cardului de plată.
- 3.8.8. Activarea/modificarea și inactivarea Serviciului EXIMBANK SMS Info este gratuită și se efectuează la orice sucursală a Băncii.
- 3.8.9. 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 în prezentele CGB, fără a fi necesare instrucțiuni suplimentare din partea Clientului;
- 3.8.10. Banca nu își asumă răspunderea pentru eventualele erori care pot apărea la transmiterea mesajelor SMS, cu excepția cazurilor când aceste erori au apărut din vina Băncii. Banca nu este responsabilă de expedierea cu întârziere a mesajelor SMS, cu excepția cazurilor când întârzierea a avut loc din vina Băncii.
- 3.8.11. Clientul are obligația să notifice Banca despre orice modificare a datelor personale de identificare sau a altor date din cererea de activare a Serviciului EXIMBANK SMS Info. Neîndeplinirea acestei obligațiuni de către Client, scutește Banca de orice răspundere pentru nerecepționarea de către Client a mesajelor SMS, expediate de Bancă.
- 3.8.12. Clientul poartă răspundere de corectitudinea datelor furnizate Băncii.

## 3.9. Înrolarea și utilizarea cardului de plată prin intermediul portofelelor digitale

- 3.9.1. Prin intermediul portofelelor digitale (Google Pay, Garmin Pay sau Apple Pay<sup>1</sup>), Clientul poate înregistra cardurile EXIMBANK pentru a efectua tranzacții contactless, in-browser sau in-app, utilizând dispozitivele compatibile cu aceste aplicații.
- 3.9.2. Înainte de utilizare, Clientul va înregistra cardul în unul din portofelele digitale, astfel, acesta va lua cunoștință și va confirma [Termenii și condițiile pentru atașarea cardurilor emise de B.C. "EXIMBANK" S.A. în portofelele electronice Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay.](#)
- 3.9.3. După înregistrarea Cardului în unul din portofelele digitale, cardul înregistrat va putea fi utilizat pentru:
  - plăți contactless la comercianți;

---

<sup>1</sup> Portofelul digital Apple Pay va fi disponibil clienților EXIMBANK odată cu lansarea oficială a acestuia.



- tranzacții pe internet, pe site-urile și în aplicațiile comercianților care afișează că acceptă ca instrument de plată Google Pay/GarminPay/ Apple Pay;
- retrageri de numerar la ATM-uri care dispun de tehnologia contactless. Pentru retragerea de numerar este necesară și introducerea PIN-ului Cardului pe terminalul ATM-ului de la care se efectuează retragerea.

## **4. CREDITE**

- 4.1. Banca poate acorda credite pe termen scurt, mediu și lung, Clientului în condițiile prevăzute de normele interne ale Băncii.
- 4.2. Creditele pentru Clienți persoane fizice pot fi de consum și cele pentru investiții imobiliare.
- 4.3. În acest sens, Banca deschide Clientului conturi de credit separate pentru fiecare categorie de credit, pe bază de contracte cu termeni și condiții specifice.
- 4.4. Clientul se obligă să utilizeze creditele acordate de Bancă numai pentru destinațiile stabilite prin contractele de credit încheiate cu aceasta.
- 4.5. Creditele se garantează conform normelor Băncii. Banca poate solicita suplimentarea/ înlocuirea unei garanții. Costurile legate de constituirea, administrarea și executarea garanțiilor sunt suportate de către Client.
- 4.6. Rambursarea creditelor acordate se face conform contractelor de credit și a graficelor de plăți sau în conformitate cu condițiile specifice pentru descoperitul de cont.
- 4.7. Pentru creditele nerambursate la scadențele stabilite, Banca are dreptul să perceapă Clientului dobânzi majorate sau penalități și să procedeze la executarea silită a garanției în condițiile stabilite în contractul de credit.
- 4.8. În toate situațiile descrise mai sus, Clientului îi sunt aplicabile prevederile CGB, completate cu cele ale contractelor specifice.

## **5. SERVICIUL EXIMBANK - WEB BANKING**

### **5.1. Generalități**

- 5.1.1. Sistemul automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK - Internet Banking", canalul Web – 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.
- 5.1.2. Clientul poate să se aboneze la serviciul "EXIMBANK - Web Banking", să îl utilizeze și să se dezaboneze de la acesta, după ce va asigura achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate.
- 5.1.3. Activarea serviciului "EXIMBANK - Web Banking" poate fi solicitată de către client în cadrul sucursalelor Băncii completând și semnând Cererea – Contract de conectare la sistemul "EXIMBANK – Internet Banking", cu condiția deținerii de către acesta a unor mijloace de comunicație suficiente pentru accesarea serviciului și deținerii cel puțin a unui cont la Bancă. Serviciul "EXIMBANK - Web Banking" este disponibil 24/24.
- 5.1.4. Serviciul "EXIMBANK - Web Banking" poate fi accesat prin intermediul paginii web oficiale a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md).
- 5.1.5. Modul de utilizare a sistemului automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK - Web Banking", prima conectare, precum și modul de executare a operațiunilor bancare prin intermediul acestuia este descris în Ghidul de utilizare, care poate fi accesat pe pagina oficială a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md) și la compartimentul „Ajutor” după logarea în sistemul Web Banking.
- 5.1.6. Clientul este obligat să facă cunoștință cu Ghidul de utilizare până la activarea serviciului "EXIMBANK - Web Banking".
- 5.1.7. Clientul este în drept să utilizeze sistemul automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK - Web Banking" de pe orice stație de lucru ce corespunde cerințelor tehnice menționate în Ghidul de



utilizare, fără necesitatea preinstalării unor programe adiționale.

- 5.1.8. Accesul la serviciul “EXIMBANK - Web Banking” se realizează prin finalizarea procesului de înregistrare în sistem, introducând codul utilizatorului primit prin SMS/email și urmând pașii necesari generați de sistem.
- 5.1.9. La activarea serviciului “EXIMBANK - Web 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, fiind în exclusivitate conturi deschise la Bancă și care nu sunt suspendate și/sau mijloacele bănești nu sunt sechestrate în temeiul documentelor executorii emise de organele de abilitate.
- 5.1.10. Clientul recunoaște că a luat cunoștință și că acceptă prezentele Condiții Generale Bancare, Ghidul de utilizare a serviciului “EXIMBANK - Web Banking” și Tarifele de bază pentru persoane fizice referitoare la utilizarea sistemului automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK - Web Banking”.
- 5.1.11. Clientul va asigura respectarea cu strictețe a măsurilor puse la dispoziție de Bancă privind identificarea sa și asigurarea confidențialității, autenticității, integrității tranzacțiilor electronice transmise/primate prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK - Web Banking”.
- 5.1.12. Clientul recunoaște și confirmă că autorizarea operațiunilor efectuate în sistemul automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK - Web Banking” prin una din metodele de securitate puse la dispoziție are aceeași valoare juridică ca și documentul analogic pe suport de hârtie cu semnătură olografă.
- 5.1.13. Corectitudinea datelor utilizate pentru efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK - Web Banking” cad în responsabilitatea Clientului. Banca nu poartă răspundere pentru ordinele sau indicațiile eronate.
- 5.1.14. Intervalele orare de procesare a operațiunilor efectuate prin intermediul serviciului “EXIMBANK - Web Banking” se găsesc atât în Ghidul de utilizare, cât și în Key Facts Statement (fișa de produs) care pot fi accesate pe pagina web oficială a Băncii.
- 5.1.15. 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 la 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 în Ghidul de utilizare și în KFS (fișa de produs). 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 imediat următoare.
- 5.1.16. Banca va suspenda efectuarea operațiunilor solicitate de Client în cazul în care:
  - a) mijloacele bănești înregistrate la conturile bancare ale Beneficiarului nu sunt suficiente pentru executarea tranzacțiilor, precum și pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate;
  - b) tranzacțiile efectuate încalcă prevederile Ghidului de utilizare sau actelor normative în vigoare;
  - c) operațiunile la conturile bancare ale Clientului sunt suspendate și/sau mijloacele bănești sunt sechestrate în temeiul documentelor executorii emise de organele de abilitate;
  - d) Chestionarul clientului și/sau actul de identitate este expirat.
- 5.1.17. Banca va furniza Clientului la cererea expresă a acestuia informații referitoare la tranzacțiile efectuate prin intermediul serviciului “EXIMBANK - Web Banking” .

## 5.2. Costul serviciilor prestate

- 5.2.1. Pentru administrarea serviciului “EXIMBANK - Web Banking”, Clientul va achita un comision lunar în mărimea stabilită în Tarifele de bază pentru persoane fizice ale Băncii, unic pentru ambele canale de conectare - web/aplicație mobilă. Comisionul pentru administrarea serviciului va fi perceput de către Bancă începând cu ziua în care Clientul a fost abonat, ziua abonării fiind considerată începutul



perioadei de calcul.

- 5.2.2. Pentru fiecare operațiune efectuată prin intermediul serviciului “EXIMBANK - Web Banking”, Banca va percepe de la Client un comision în conformitate cu Tarifele de bază pentru persoane fizice ale Băncii, în vigoare la data efectuării operațiunii.
- 5.2.3. Banca este în drept să înceteze relația contractuală cu Clientul, în cazul în care Clientul nu achită comisionul de administrare lunar în decurs de 3 luni și să-l dezaboneze pe Client de la serviciul “EXIMBANK - Web Banking” fără notificarea acestuia.
- 5.2.4. Întru asigurarea executării obligațiilor rezultate din prezentele CGB, Clientul autorizează în mod irevocabil Banca asupra mijloacele bănești aflate și care vor intra în conturile sale bancare, în limita oricăror plăți prevăzute de prezentele Condiții Generale Bancare și Tarifelor de bază pentru persoane fizice ale Băncii.

### 5.3. Accesarea serviciului “EXIMBANK – Web Banking”

- 5.3.1. Conectarea și autentificarea clientului 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.  
În scopul securizării sistemului automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK-Web Banking”, Clientul poate utiliza una din metode de autentificare oferite de Bancă:
  - a) *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).
  - b) *Semnătura Digitală*
  - c) *Semnătura Mobilă*
- 5.3.2. Operațiunile autorizate în sistemul automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK – Web 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.
- 5.3.3. Pentru a preveni utilizarea neautorizată a serviciului, Clientul va păstra confidențialitatea elementelor de securitate, precum și a informațiilor, și instrucțiunilor primite în acest sens de la Bancă, și se va conforma întocmai prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare și Ghidului de utilizare.
- 5.3.4. În cazul depășirii numărului permis de încercări de logare accesul în sistemul “EXIMBANK – Web Banking” se blochează. Pentru deblocarea accesului se va completa chestionarul cu întrebări oferit de sistem. Dacă și în acest caz logarea nu are loc, Clientul urmează să se prezinte la Bancă pentru a înlătura deficiențele.
- 5.3.5. Clientul este obligat să modifice parola periodic, dar nu mai rar decât o dată în 72 luni, pentru asigurarea unor condiții de maximă securitate a serviciului.
- 5.3.6. Modul de schimbare a parolei este desfășurat în Ghidul de utilizare.
- 5.3.7. Banca poate impune temporar sau permanent, limite de efectuare a operațiunilor bancare prin intermediul serviciului, în funcție de metodele de autentificare aplicate sau în cazul în care data limită de actualizare a Chestionarului clientului a expirat.
- 5.3.8. Opțiunea de autorizare cu Parola de unică folosință / semnătură digitală este disponibilă pentru următoarele operațiuni bancare:
  - a) Înregistrare Certificat Digital;
  - b) Emitere card de plată nou/emitere card de plată suplimentar și reemiterea card de plată;
  - c) Deschidere/Închidere Cont (cont curent, cont de plată cu card atașat, cont de depozit);
  - d) Plăți ordinare/ valutare/ trezoreriale.
- 5.3.9. Operațiunile de achitare a utilităților/mpay prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK - Web Banking” vor fi autorizate în mod automat prin autentificarea securizată a clientului în sistem, utilizând codul utilizatorului și metoda de securitate stabilită inițial la activarea serviciului.
- 5.3.10. Operațiunile de efectuare a transferurilor între conturile proprii, inclusiv operațiuni de convertire a valutei prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK - Web Banking” vor fi autorizate în mod automat prin autentificarea securizată a clientului în sistem, utilizând codul





utilizatorului și metoda de securitate stabilită inițial la activarea serviciului.

- 5.3.11. Autorizare operațiunilor bancare prin metodele propuse de sistemul automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK - Web Banking" se aplică conform limitelor de tranzacționare specifice fiecărui produs sau instrument bancar în parte. Limitele de efectuare a operațiunilor sunt descrise în Ghidul de utilizare. Banca este în drept să suspende orice operațiune ordinară, dacă aceasta nu a fost autorizată în mod corespunzător, fără însă a iniția o acțiune de verificare în acest sens. În astfel de cazuri, Banca nu va fi obligată la plata de despăgubiri pentru pierderi sau daune provocate de neefectuarea sau întârzierea efectuării plăților.
- 5.3.12. Clientul va informa Banca în următoarele situații:
- a) pierderea sau furtul codului de utilizator și/sau a parolei de acces;
  - b) suspectarea posibilității de cunoaștere a codului utilizator și a parolei de către persoane terțe/neautorizate;
  - c) incorectitudinea parolei de unică folosință;
  - d) înregistrarea unor tranzacții neinițiate de Client;
  - e) înregistrarea erorilor apărute în urma gestionării contului de către Bancă;
  - f) înregistrarea disfuncționalităților instrumentelor de plată electronică.
- 5.3.13. În cazurile prevăzute la punctul 5.3.12. Cap II din prezentele Condiții Generale Bancare clientul este obligat să notifice suportul tehnic/operațional al Băncii în orele programului de lucru, la numerele de telefon, indicate pe pagina web oficială a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md), în caz contrar Banca va fi exonerată de orice răspundere ce ar reieși din utilizarea nesancționată a serviciului.
- 5.3.14. În cazul notificării Băncii de către Client privind situațiile prevăzute mai sus, Banca va suspenda orice operațiune efectuată prin intermediul serviciului "EXIMBANK - Web Banking" sub numele de utilizator și parolă a Clientului.

## 5.4. Drepturile și obligațiunile părților

- 5.4.1. Banca este în drept:
- a) să suspende utilizarea serviciului sau executarea operațiunilor bancare în condițiile prevăzute la punctul 5.2.3. și 5.3.9. Cap.II din prezentele Condiții Generale Bancare;
  - b) 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 - Web Banking", cu aplicarea imediată, însă cu notificarea ulterioară. Dacă Clientul în perioada de preavizare nu solicită rezoluțiunea contractului, după cum e prevăzut în prezentele Condiții Generale Bancare, se va considera că Clientul a acceptat noile condiții în mod tacit.
- 5.4.2. Banca este obligată:
- a) să informeze Clientul în prealabil despre orice sistări temporare a utilizării serviciului "EXIMBANK - Web Banking" ca rezultat al intervențiilor privind actualizarea, îmbunătățirea sau reparația serviciului, printr-un anunț pe pagina web oficială a Băncii, mesaj informativ trimis prin intermediul sistemului "EXIMBANK - Web Banking" sau la email;
  - b) să asigure securitatea operațiunilor efectuate prin intermediul sistemului;
  - c) să asigure confidențialitatea și integritatea datelor în cadrul procesului de utilizare a serviciului.
- 5.4.3. Clientul este în drept:
- a) să efectueze orice operațiuni bancare, ținând cont de actele normative în vigoare;
  - b) să primească de la Bancă, la cerere, documentul de plată cu semnătura persoanei responsabile și ștampila Băncii ce confirmă tranzacția efectuată prin intermediul serviciului "EXIMBANK - Web Banking";
  - c) să solicite rezoluțiunea Contractului de activare a serviciului "EXIMBANK - Web Banking", completând și semnând Cererea de dezactivare a serviciului, cu indicarea motivului rezoluțiunii.
- 5.4.4. Clientul este obligat:
- a) să utilizeze serviciul "EXIMBANK - Web Banking" în strictă conformitate cu prevederile prezentelor



Condițiilor Generale Bancare și Ghidului de utilizare;

- b) să se informeze periodic cu privire la actualizarea informației prezentate de către Bancă în conformitate cu prezentul document;
- c) să asigure pe cont propriu mijloace de comunicație suficiente pentru utilizarea serviciului “EXIMBANK - Web Banking”;
- d) să ia toate măsurile rezonabile pentru asigurarea siguranței elementelor de autentificare și autorizare electronică și să nu divulge terțelor persoane orice informații confidențiale legate de serviciul „EXIMBANK – Web Banking”;
- e) să comunice Băncii despre orice modificare a datelor cu privire la identitatea sa, să confirme modificările cu semnătura olografă în cadrul sucursalei, iar Banca va efectua modificările în sistem.
- f) să comunice Băncii despre situațiile prevăzute la punctul 5.3.12. Cap.II din prezentele Condiții Generale Bancare. Banca nu își va asuma riscurile care pot apărea ca urmare a nerespectării de către Client a acestei obligații.

## 5.5. Responsabilități specifice

- 5.5.1. Banca este responsabilă pentru executarea integrală și la timp a ordinelor Clientului și pentru emiterea în numele Clientului a ordine de plată aferente operațiunilor electronice autentice, în cazul în care acestea corespund prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare și Ghidului de utilizare.
- 5.5.2. Banca nu poartă răspundere pentru consecințele survenite în legătură cu informațiile eronate transmise Băncii de către Client prin intermediul serviciului “EXIMBANK - Web Banking” și nici pentru verificarea corectitudinii sau caracterului complet al unor astfel de informații.
- 5.5.3. Banca nu poartă răspundere pentru nicio pierdere și pentru niciun prejudiciu suferit de Client, generate din următoarele cauze:
  - a) Clientul nu are posibilitatea să utilizeze serviciul din cauza întreruperii,defecțiunii sau întârzierilor intervenite în serviciile de comunicație ale acestuia;
  - b) schimbul de informații dintre Bancă și Client sunt incorecte, incomplete sau întârziate, ca rezultat al unei situații prevăzute la paragraful anterior;
  - c) imposibilitatea utilizării serviciului în perioadele de mentenanță (revizie tehnică), care vor fi anunțate în prealabil de către Bancă.
- 5.5.4. Clientul declară că nu este implicat și nu va utiliza posibilitățile serviciului în scopuri interzise de lege.

## 6. SERVICIUL EXIMBANK - MOBILE BANKING

### 6.1. Generalități

- 6.1.1. Sistemul automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK - Internet Banking”, canalul Mobile – sistem informațional și tranzacțional, reprezintă o soluție informatică, pusă la dispoziție Clienților, care permite deținătorului accesul la distanță la mijloacele aflate în conturile sale bancare, vizualizarea informațiilor privind starea conturilor, operațiunile executate, precum 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 , utilizând tehnologia aplicațiilor mobile.
- 6.1.2. Clientul poate să se aboneze la serviciul “EXIMBANK - Mobile Banking” și să utilizeze aplicația mobilă pentru acest serviciu, să o dezinstaleze, ca rezultat al dezabonării de la serviciu, după ce va asigura achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate.
- 6.1.3. 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.
- 6.1.4. Modul de utilizare a serviciului “EXIMBANK - Mobile Banking”, autentificarea, precum și modul de executare a operațiunilor bancare prin intermediul acestuia, este descris în Ghidul de utilizare, care poate fi accesat pe pagina web oficială a Băncii, la adresa <https://eximbank.md/ro/internet-banking>.
- 6.1.5. Clientul este obligat să facă cunoștință cu Ghidul de utilizare, până la accesarea serviciului



“EXIMBANK - Mobile Banking”.

- 6.1.6. Clientul confirmă că a luat cunoștință și că acceptă prezentele Condiții Generale Bancare, Ghidul de utilizare a serviciului “EXIMBANK - Mobile Banking” și Tarifele de bază pentru persoane fizice referitoare la utilizarea serviciului.
- 6.1.7. La abonarea la serviciul “EXIMBANK - Mobile Banking” conturile deținute de către Client vor fi incluse în lista de conturi disponibile în cadrul serviciului, fiind în exclusivitate conturi deschise la Bancă și care nu sunt suspendate și/sau mijloacele bănești disponibile în aceste conturi nu sunt sechestrate în temeiul documentelor executorii emise de organele de abilitate.
- 6.1.8. Clientul va asigura respectarea cu strictețe a măsurilor puse la dispoziție de către Bancă privind identificarea clientului și asigurarea confidențialității, autenticității, integrității tranzacțiilor electronice transmise/primate prin intermediul serviciului “EXIMBANK - Mobile Banking”.
- 6.1.9. Clientul recunoaște și confirmă că autorizarea operațiunilor efectuate prin aplicația EXIMBANK Mobile Banking are aceeași valoare juridică ca și documentul analogic pe suport de hârtie cu semnătură olografă.
- 6.1.10. Corectitudinea datelor utilizate pentru efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul serviciului “EXIMBANK - Mobile Banking” este responsabilitatea Clientului. Banca nu poartă răspundere pentru instrucțiunile sau indicațiile eronate ale Clientului.
- 6.1.11. Intervalele orare de procesare a operațiunilor efectuate prin intermediul serviciului “EXIMBANK - Web Banking” se găsesc atât în Ghidul de utilizare, cât și în Key Facts Statement (fișa de produs) care pot fi accesate pe pagina web oficială a Băncii. 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 la 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 în Ghidul de utilizare și în Key Facts Statement (fișa de produs) “EXIMBANK – Internet Banking”. 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 imediat următoare.
- 6.1.12. Banca va suspenda efectuarea operațiunilor solicitate de Client în cazul în care:
  - a) mijloacele bănești înregistrate în conturile bancare ale Clientului nu sunt suficiente pentru executarea tranzacțiilor, precum și pentru achitarea comisioanelor datorate Băncii pentru serviciile prestate;
  - b) tranzacțiile au fost efectuate cu încălcarea prevederilor Ghidului de utilizare sau actelor normative în vigoare;
  - c) operațiunile din conturile bancare ale Clientului sunt suspendate și/sau mijloacele bănești sunt sechestrate în temeiul documentelor executorii emise de organele de abilitate;
  - d) chestionarul clientului și/sau actul de identitate este expirat.
- 6.1.13. Banca va furniza Clientului la cererea expresă a acestuia informații referitoare la tranzacțiile efectuate prin intermediul serviciului “EXIMBANK - Mobile Banking”.

## 6.2. Costul serviciilor prestate

- 6.2.1. Pentru administrarea serviciului “EXIMBANK - Mobile Banking”, Clientul va achita un comision lunar în mărimea stabilită în Tarifele de bază pentru persoane fizice ale Băncii, unic pentru ambele canale de conectare - web/aplicație mobilă. Comisionul pentru administrarea serviciului va fi perceput de către Bancă începând cu ziua în care Clientul a fost abonat, ziua abonării fiind considerată începutul perioadei de calcul.
- 6.2.2. Pentru fiecare operațiune efectuată prin intermediul serviciului “EXIMBANK - Mobile Banking” Banca



va percepe de la Client un comision în conformitate cu Tarifele de bază pentru persoane fizice ale Băncii, în vigoare la data efectuării operațiunii.

- 6.2.3. Banca este în drept să înceteze relația contractuală cu Clientul, în cazul în care Clientul nu achită comisionul lunar de administrare în decurs de 3 luni consecutive și să-l dezaboneze de la serviciul “EXIMBANK - Mobile Banking”, fără notificarea acestuia.
- 6.2.4. Întru asigurarea executării obligațiilor rezultate din prezentele Condiții Generale Bancare, Clientul autorizează în mod irevocabil Banca să perceapă sumele plăților datorate prin debitarea conturilor sale, în limita oricăror plăți prevăzute de prezentele Condiții Generale Bancare și Tarifelor de bază pentru persoane fizice ale Băncii.

### 6.3. Accesarea serviciului EXIMBANK- Mobile Banking

- 6.3.1. Conectarea și autentificarea în sistemul automatizat de deservire 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. În scopul securizării sistemului automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK-Mobile Banking”, Client poate utiliza una din metode de autentificare oferite de Bancă:
- 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).
  - Semnătura Digitală*
- 6.3.2. Operațiunile autorizate în sistemul automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK - Mobile Banking” prin una din metodele puse la dispoziție de către sistem și selectate de către Client se vor considera valide și vor fi executate de către Bancă.
- 6.3.3. Pentru a preveni utilizarea neautorizată a serviciului “EXIMBANK - Mobile Banking”, Clientul va păstra confidențialitatea elementelor de securitate, precum și a informațiilor, și instrucțiunilor primite în acest sens de la Bancă, și se va conforma întocmai prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare și Ghidului de utilizare.
- 6.3.4. În cazul depășirii numărului permis de încercări de logare, accesul la serviciul “EXIMBANK - Mobile Banking” se blochează. Pentru deblocarea accesului se va completa chestionarul cu întrebări oferit de sistem. Dacă și în acest caz logarea nu are loc, Clientul urmează să se prezinte la Bancă pentru a înlătura deficiențele.
- 6.3.5. Clientul este obligat să modifice periodic parola de acces, dar nu mai rar decât o dată în lună, pentru asigurarea unor condiții de maximă securitate a serviciului.
- 6.3.6. Parola de acces poate fi modificată în cadrul sistemului de deservire la distanță “EXIMBANK – Web Banking”. Modul de schimbare a parolei este descris în Ghidul de utilizare pentru serviciul “EXIMBANK – Web Banking”.
- 6.3.7. Banca poate impune temporar sau permanent limite de efectuare a operațiunilor bancare prin intermediul serviciului “EXIMBANK - Mobile Banking”, în funcție de metodele de autentificare aplicate sau în cazul în care data limită de actualizare a Chestionarului clientului a expirat.
- 6.3.8. Autorizare operațiunilor bancare în sistemul automatizat de deservire la distanță “EXIMBANK - Mobile Banking” se aplică conform limitelor de tranzacționare specifice fiecărui produs sau instrument bancar în parte. Limitele de efectuare a operațiunilor sunt descrise în Ghidul de utilizare. Banca este în drept să suspende orice operațiune ordinară, dacă aceasta nu a fost autorizată în mod corespunzător, fără însă a iniția o acțiune de verificare în acest sens. În astfel de cazuri, Banca nu va fi obligată la plata de despăgubiri pentru pierderi sau daune provocate de neefectuarea sau întârzierea efectuării plăților.
- 6.3.9. Opțiunea de autorizare cu parola de unică folosință / semnătura digitală și autentificare prin biometrie este disponibilă pentru următoarele operațiuni bancare:
- Deschidere/Închidere Cont de depozit;
  - Plăți ordinare/ valutare/ trezoreriale.
- 6.3.10. Operațiunile de achitare a utilităților/mpay prin intermediul sistemului de deservire la distanță “EXIMBANK - Mobile Banking” vor fi autorizate în mod automat prin autentificarea securizată a



clientului în sistem, utilizând codul utilizatorului și metoda de securitate stabilită inițial la activarea serviciului.

- 6.3.11. Operațiunile de efectuare a transferurilor între conturile proprii, inclusiv operațiuni de convertire a valutei prin intermediul sistemului de deservire la distanță “EXIMBANK - Mobile Banking” vor fi autorizate în mod automat prin autentificarea securizată a clientului în sistem, utilizând codul utilizatorului și metoda de securitate stabilită inițial la activarea serviciului.
- 6.3.12. Clientul va informa Banca în următoarele situații:
- a) pierderea sau furtul codului de utilizator și/sau a parolei de acces;
  - b) suspectarea posibilității de cunoaștere a codului utilizator și a parolei de către persoane terțe/neautorizate;
  - c) incorectitudinea parolei de unică folosință;
  - d) înregistrarea unor tranzacții neinițiate de Client;
  - e) înregistrarea erorilor apărute în urma gestionării contului de către Bancă;
  - f) înregistrarea disfuncționalităților instrumentelor de plată electronică.
- 6.3.13. În cazurile prevăzute la punctul 6.3.12. Cap II din prezentele Condiții Generale Bancare, Clientul este obligat să notifice suportul tehnic/operational al Băncii în orele programului de lucru, la numerele de telefon, indicate pe pagina web oficială a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md), în caz contrar Banca va fi exonerată de orice răspundere ce ar reieși din utilizarea nesancționată a serviciului.
- 6.3.14. În cazul notificării Băncii de către Client privind situațiile prevăzute mai sus, Banca va suspenda orice operațiune efectuată prin intermediul serviciului “EXIMBANK - Mobile Banking” sub numele de utilizator și parolă ale Clientului.
- 6.3.15. Drepturile și obligațiunile părților menționate la punctul 5.4. Cap II din prezentele Condiții Generale Bancare privind utilizarea serviciului “EXIMBANK - Web Banking” sunt valabile și în cazul utilizării serviciului “EXIMBANK - Mobile Banking”.
- 6.3.16. Responsabilitățile specifice menționate la punctul 5.5. Cap II din prezentele Condiții Generale Bancare privind utilizarea serviciului “EXIMBANK - Web Banking” sunt valabile și în cazul utilizării serviciului “EXIMBANK - Mobile Banking”.

## **7. SERVICIUL MIA PLĂȚI INSTANT**

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. Clientul poartă responsabilitatea personală pentru transferurile de mijloace bănești efectuate utilizând serviciul MIA Plăți Instant, inclusiv corectitudinea introducerii alias-ului beneficiarului sau a sumei transferului.
- 7.4. Anterior utilizării serviciului MIA Plăți Instant, Clientul trebuie să ia cunoștință și să își exprime acordul cu privire la acceptarea Termenilor și Condițiilor de utilizare a serviciului MIA Plăți Instant în cadrul Băncii și Tarifele și limitele tranzacționale referitoare la utilizarea acestui serviciu.





## **8. DOBÂNZI ȘI COMISIOANE AFERENTE OPERATIUNILOR BANCARE. GENERALITĂȚI**

- 8.1. Nivelul taxelor și comisioanelor practicate de Bancă pentru serviciile prestate sunt stabilite de Comitetul Managerial specializat al Băncii și sunt cuprinse în „Tarifele de Bază”, „Tarife și comisioane pentru deservirea cardurilor de debit/credit emise de B.C. EXIMBANK S.A.”, „Ratele anuale ale dobânzii la depozite” - fiind puse la dispoziția Clientului la toate sediile Băncii și pe pagina sa web oficială [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md).
- 8.2. Banca își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral cuantumul comisioanelor stabilite în Tarifele Băncii în funcție de costurile specifice produsului bancar oferit precum și de evoluția acestuia pe piață.
- 8.3. Clientul recunoaște dreptul Băncii de a modifica/completa dobânzile/comisioanele/taxele pentru serviciile prestate în condițiile precizate la articolele anterioare.
- 8.4. 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.
- 8.5. În cazul în care Banca va modifica cuantumul comisioanelor aferente utilizării serviciilor, aceasta Va înștiința Clientul cu cel puțin 2 luni înainte de la intrarea lor în vigoare, prin publicarea unui anunț pe pagina web a Băncii precum și prin afișarea unor comunicate la sediile sucursalelor Băncii. Drept excepție de la termenul prevăzut în prezentul punct sunt cazurile în care cuantumul nou stabilit al comisioanelor aferente serviciilor este în favoarea Clientului, ce presupune diminuarea acestora.
- 8.6. Banca își rezerva dreptul să aplice comisioane pentru:
  - a) notificarea Clientului privind motivele refuzului executării ordinului de plată;
  - b) revocarea ordinului de plată de către Client;
  - c) operațiunea de recuperare a fondurilor Clientului în conformitate cu art. 69 din Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică.
- 8.7. În temeiul prezentelor CGB, Clientul autorizează expres Banca să debiteze conturile sale automat și fără preaviz cu toate sumele necesare pentru acoperirea:
  - a) cheltuielilor de executare,
  - b) comisioane restante;
  - c) dobânzi restante și penalități pentru principal restant;
  - d) principal restant;
  - e) overdraftului neautorizat;
  - f) dobânda datorată la valoarea overdraftului neautorizat;
  - g) comisioane curente;
  - h) dobândă curentă;
  - i) principal curent, ce se vor reține cu prioritate din conturile de disponibil (în lei și/sau valută) ale Clientului, astfel cum au fost stabilite acestea prin contracte semnate între părți.
  - j) alte costuri suportate de Bancă în legătură cu prezentele CGB;
- 8.8. Cursul valutar, care urmează a fi aplicat de către Bancă este cel aprobat și publicat de Bancă pentru tipul dat de tranzacție la ziua efectuării tranzacției.
- 8.9. Clientul are posibilitatea de a efectua operațiuni de schimb valutar:
  - a) în numerar, la ghișeele Băncii, prin intermediul birourilor de schimb valutar;
  - b) prin virament, prin intermediul SADD.
- 8.10 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.
- 8.11 Ordinele de plată, inițiate de Client după orele 16:00, vor fi executate de către Bancă în ziua lucrătoare următoare.
- 8.12 Ordinele de plată, inițiate de Client în zilele de odihnă și zilele de sărbătoare, prevăzute de legislație, vor fi executate de către Bancă în ziua lucrătoare următoare.
- 8.10. Modificarea ratei de schimb valutar este adusa la cunoștința Clientului, prin afișarea acesteia atât pe panoul informativ în sediul Băncii, cât și pe pagina web a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md).



8.11. Banca va bonifica dobândă aferentă tipului de cont deținut de Client. Dobânda se va calcula la soldul contului la sfârșitul fiecărei zile și se va vira în contul curent al Clientului începând cu prima zi lucrătoare a lunii următoare.

8.12. 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).

8.13. Exceptând situațiile în care acorduri separate prevăd altfel, la calcul dobânzilor și comisioanelor se va lua în considerare ca și bază un an de 365/366 de zile.

8.14. Banca poate plăti Clientului dobânda aferentă fondurilor disponibile în contul/ conturile sale, conform ratelor de dobândă valide și în funcție de tipul de cont deținut de Client, numai după reținerea impozitului pe venit din dobânzi conform prevederilor legale în vigoare. Clientul are posibilitatea de a se informa cu privire la nivelul ratei dobânzii cu care se bonifică sumele existente în contul/conturile sale, la sediile unităților teritoriale ale Băncii, apelând Centrul de Contact la Tel +373 22 600 000 sau consultând pagina web oficială al Băncii.

8.15. Banca poate modifica nivelul ratelor de dobândă (cu avizarea prealabilă a Clientului, cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de intrarea lor în vigoare) în orice moment, în funcție de mișcările pieței, de politica sa comercială și/sau de condițiile specifice ale tranzacțiilor.

8.16. În situația în care Clientul depășește disponibilitățile proprii existente în conturile sale prin operațiunile efectuate, intrând astfel în overdraft neautorizat, Banca are dreptul de a percepe dobândă, începând cu data înregistrării overdraftului neautorizat.

8.17. Rata dobânzii aferentă overdraftului neautorizat este dobândă fixă și este prevăzută în Tarifele Băncii. Clientul consimte astfel ca sumele datorate ca urmare a descoperitului de cont neautorizat să fie considerate drept credit acordat de Bancă. Neplata sumelor datorate Băncii atrage după sine și informarea Biroului de Credit cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Dobânda datorată se calculează zilnic la valoarea overdraftului neautorizat și se încasează direct, fără nici o înștiințare a Clientului sau altă formalitate, Clientul consimțind la aceasta.

8.18. Clientul împuternicește Banca în mod expres și irevocabil să rețină 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 Clientului, deschise la Bancă. În cazul insuficienței fondurilor în conturi în valuta plății, Clientul împuternicește și transmite dreptul Băncii de a încasa echivalentul acestora de pe conturile curente în altă valută, efectuând convertirea valutei în valuta necesara la cursul comercial al Băncii la data tranzacției. În cazul în care data de plata este o zi nelucrătoare sau o zi de odihnă, conform legislației în vigoare a RM, contul se va debita în următoarea zi lucrătoare.

8.19. Datoria restantă și dobânzile aferente calculate vor fi achitate automat, la alimentarea Contului.

8.20. Pentru operațiunile de transfer efectuate din/în conturile de lei și/sau valută, la ordinul Clientului sau pentru acesta, Clientul este de acord să plătească Băncii comisioanele și taxele aferente acestor servicii bancare prestate, inclusiv comisioanele de transfer percepute de terțe părți implicate în circuitul de decontare a fondurilor. Prin urmare, Banca percepe automat din contul curent al Clientului comisioanele/taxele pentru operațiunile efectuate –dacă nu s-a prevăzut altfel în contracte/convenții specifice încheiate cu Clientul.

8.21. Pentru plățile valutare procesate de Banca Beneficiarului plății, dar care din diferite motive au necesitat modificări, este posibil ca aceasta să rețină un comision suplimentar. Pentru plățile valutare



care necesită modificări sau care sunt returnate de către banca intermediară/beneficiară este posibil ca băncile implicate să solicite/rețină un comision suplimentar. În aceste cazuri, comisionul perceput de bancă/băncile intermediare și/sau Banca beneficiară se comunică clienților și se rețin ulterior efectuării plății, pe măsură ce sunt primite de la băncile implicate. În cazul returnării de către Banca corespondentă/beneficiară a sumelor aferente plăților eronate care nu au putut fi procesate, aceste sume se încasează în contul Clientului, diminuate cu comisioanele percepute de către băncile corespondente implicate.

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

### 1. DURATA RELAȚIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ

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

### 2. ÎNCETAREA RELAȚIEI DE AFACERI DINTRE CLIENT ȘI BANCĂ

- 2.1. Banca și Clientul vor putea solicita încetarea relațiilor de afaceri în orice moment, fără a fi necesară justificarea unei astfel de decizii.
- 2.2. Relația de afaceri dintre Client și Bancă va înceta după cum urmează:
  - a) la inițiativa Băncii cu un preaviz de cel puțin 60 zile înainte;
  - b) la inițiativa Clientului, pentru sistemul automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK Internet Banking", cu un preaviz de cel puțin 30 zile calendaristice înainte;
  - c) la inițiativa Clientului pentru conturile deschise în numele său, cu un preaviz de cel puțin 30 zile înainte;
  - d) la constatarea statutului "decedat" a Clientului în sistemele electronice și resursele informaționale disponibile autorităților publice/persoanelor juridice;
  - e) în alte cazuri prevăzute de legislația națională și/sau, contractele cu perioadă determinată încheiate între Client și Bancă.
- 2.3. Relația de afaceri va înceta la inițiativa Băncii în termenii indicați la pct. 2.2 al prezentului Capitol, dacă:
  - a) Clientul a utilizat contul de plăți în scopuri ilegale;
  - b) Clientul a furnizat informații incorecte pentru a obține contul de plăți, în cazul în care furnizarea informațiilor corecte nu ar fi permis obținerea unui astfel de drept;
  - c) în cazul în care Banca nu poate asigura:
    - respectarea cerințelor aferent măsurilor de precauție privind clienții,
    - înțelegeria scopului naturii relației de afaceri, tranzacțiilor acestora,
    - actualizarea informației despre Clienți și beneficiari efectivi, ca rezultat al refuzului Clientului de a actualiza informația, sau în cazul neprezentării documentelor solicitate de Bancă la expirarea termenului indicat în solicitare.
  - d) Clientul a furnizat Băncii informații false/eronate intenționat, 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 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<sup>2</sup>, sau va obține fonduri de la o persoană sancționată<sup>3</sup>;
  - h) Clientul a decedat;
- 2.4. În toate situațiile de încetare a relațiilor de afaceri la inițiativa Băncii, Banca va închide conturile curente și orice alt produs/serviciu deținute de Client, cu precizarea că prezentele CGB produc efecte juridice până la rambursarea integrală a tuturor obligațiilor de plată ale Clientului către Bancă, sau a oricăror alte cereri la Bancă, indiferent de modalitatea în care se efectuează plata (plata din propria inițiativă, recuperare pe cale amiabilă, executare silită etc.). În cazul încetării relației de afaceri la inițiativa Băncii, toate soldurile de pe conturile Clientului vor fi plasate în conturi interne ale Băncii în așteptarea indicațiilor Clientului, fără ca acestea să fie bonificate cu vreo dobândă din momentul închiderii Contului. Pentru gestionarea conturilor interne ale Băncii menționate Banca poate percepe un comision de administrare, conform Tarifelor Băncii în vigoare

### **3. ÎNCHIDEREA CONTURILOR**

#### **3.1. Generalități**

- 3.1.1. Clientul poate solicita închiderea conturilor, printr-o cerere semnată și prezentată Băncii. Închiderea conturilor va fi efectuată numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii.
- 3.1.2. Nu pot fi închise conturile, la care, în corespundere cu legislația în vigoare, sunt suspendate operațiunile sau sechestrate mijloacele bănești.
- 3.1.3. Până la închiderea contului, Clientul are obligația de a reglementa situația produselor și serviciilor atașate contului respectiv.
- 3.1.4. Banca va închide contul/conturile Clientului în următoarele cazuri:
  - a) la cererea Clientului;
  - b) în baza hotărârii definitive a instanței de judecată;
  - c) la neefectuarea de către Client a operațiunilor în contul curent mai mult de 12 luni (închidere convențională) consecutiv, aplicând comisioanele în vigoare la acel moment;
  - d) utilizarea la deschiderea contului curent și/sau în continuare a documentelor care ulterior au fost determinate ca fiind neautentice;
  - e) efectuarea de către Client a tranzacțiilor ce nu sunt permise de legislație;
  - f) refuzul în furnizarea de informații și documente necesare îndeplinirii de către Bancă a obligațiilor ce țin de prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
  - g) refuzul în furnizarea de informații și documente necesare conformării cerințelor FATCA;
  - h) alte situații prevăzute la punctul 2.3 al prezentului Capitol sau de legislația în vigoare.
- 3.1.5. 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

<sup>2</sup> **Sanțiuni** – 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.

<sup>3</sup> **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, Statele Unite ale Americii (inclusiv listele emise de Oficiul de Control al Activităților Străine (OFAC) și Organul de Verificare a Crimelor Financiare (FINCEN) și Departamentul de Stat (OFAC-PLC)) și, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.



asumate de Bancă în numele Clientului, lipsei dispozițiilor de suspendare a operațiunilor și/sau sechestrare a mijloacelor bănești, aplicate de organele competente, urmând ca Banca să aprobe/respingă cererea într-un termen rezonabil.

- 3.1.6. Până la data închiderii efective a Contului/Conturilor, Clientul trebuie să dispună transferarea soldurilor într-un alt cont la o altă bancă, sau să le retragă în numerar. În caz contrar, Clientul declară că a luat cunoștință și este de acord ca Banca să-i închidă automat Contul respectiv, iar sumele existente în Cont la data închiderii să fie plasate în conturi interne ale Băncii în așteptarea indicațiilor Clientului, fără ca acestea să fie bonificate cu vreo dobândă din momentul închiderii Contului.
- 3.1.7. 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.
- 3.1.8. În cazul în care Clientul nu a efectuat nici o tranzacție în cont curent pe o perioadă de timp ce depășește ultimele 12 luni consecutive și soldul disponibil este diferit de zero la data aplicării prezentelor CGB, are loc închiderea convențională a contului, cu notificarea prealabilă a Clientului prin intermediul paginii web a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md), în compartimentul Anunțuri, cel puțin cu 2 luni înainte de închiderea efectivă, cu perceperea taxei pentru închiderea convențională conform tarifelor Băncii la momentul închiderii convenționale a contului.
- 3.1.9. Banca poate să închidă unilateral și incontestabil, fără acordul Clientului, contul acestuia în situația în care la data aplicării procedurii închiderii convenționale soldul contului este nul. Numerele conturilor închise nu se atribuie altor conturi. La reluarea de către Client a operațiunilor în contul închis convențional, în baza cererii acestuia, Banca va deschide alt cont, conform condițiilor punctul 6.2. Capitolul I , iar contul închis convențional se închide.

## 3.2. Particularități la închiderea Cardului de plată și/sau Contului de plată

- 3.2.1. La solicitarea clientului Banca va închide cardul/contul de plată nu mai devreme de 30 de zile calendaristice de la data primirii Cererii de închidere a cardului/contului de plată.
- 3.2.2. După expirarea termenului indicat în punctul 3.2.1 Capitolul III, soldul Contului de plată poate fi eliberat Titularului contului, în numerar, la ghișeul Băncii sau este transferat la alt cont, conform instrucțiunilor în scris ale Clientului, în decurs de 3-5 zile lucrătoare.
- 3.2.3. La închiderea Contului de plată se vor închide și toate cardurile atașate la acesta.
- 3.2.4. Pentru închiderea unui Cont de plată deschis pentru transferul dobânzilor, Titularul contului trebuie să modifice în prealabil modalitatea de primire a dobânzilor aferente contractelor de depozit, încheiate cu Banca. Dacă în momentul depunerii cererii de închidere a Contului, contractele de depozit aferente au termenul de maturitate expirat, Contul poate fi închis cu respectarea condițiilor prevăzute în prezentele CGB.
- 3.2.5. Bancă fără acordul prealabil al Titularului Contului de plată își rezervă dreptul să închidă Conturile de plată cu respectarea următoarelor condiții:
  - a) să fie înregistrate minim 3 luni de la expirarea termenului de valabilitate a ultimului Card aferent Contului de plată.
  - b) să nu fie înregistrată nici o tranzacție pe parcursul unei perioade de minim 3 luni înainte de închidere a Contului de plată.
- 3.2.6. Banca își rezervă dreptul să perceapă comisionul de închidere a Contului în limita soldului disponibil, conform tarifelor în vigoare ale Băncii pentru persoane fizice.
- 3.2.7. Soldurile pozitive rămase la Conturile de plată închise unilateral de Bancă vor fi transferate la conturi convenționale din evidențele Băncii fără calcularea dobânzii aferente. Conturile convenționale vor fi deservite conform tarifelor în vigoare ale Băncii pentru persoane fizice.
- 3.2.8. Banca nu restituie comisionul de deservire anuală/lunară, perceput pentru card înainte de expirarea acestuia. Încasarea comisionului de administrare anuală/lunară a Cardului încetează numai din momentul depunerii cererii scrise privind închiderea Cardului.
- 3.2.9. Banca își rezervă dreptul să închidă Contul de plată în cazurile de nerespectare a obligațiilor asumate de către Deținătorul de card. La solicitare, Cardul de plată urmează a fi returnat Băncii fără alte formalități suplimentare. În acest sens, Deținătorul de card sau 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.

### 3.3. **Decesul Clientului**

- 3.3.1. La decesul Clientului, sumele aflate în cont se vor elibera numai persoanelor menționate în Certificatul de moștenitor și numai în limitele prevăzute în acesta (aceste persoane vor prezenta de asemenea și actele de identitate precum și Certificatul de deces al Clientului).
- 3.3.2. În cazul în care Băncii i se aduce la cunoștință despre decesul Clientului, prin prezentarea de către orice persoană interesată a Certificatului de deces al Clientului, Banca are dreptul să blocheze contul și operațiunile de pe acesta până la îndeplinirea condițiilor menționate mai sus.
- 3.3.3. În situația în care există mai mulți moștenitori (cu Certificat de moștenitor), Banca nu va putea lichida depozitul decât cu consimțământul tuturor moștenitorilor.
- 3.3.4. Decesul Clientului, nu stinge datoria acestuia/ acestora față de Bancă, aceasta fiind suportată de către succesorii legali ai acestuia/ acestora, în condițiile legii.
- 3.3.5. În situația în care Banca este informată în scris, prin prezentarea documentelor doveditoare, despre decesul/incapacitatea unui titular de cont, despre decesul/incapacitatea împuternicitului, toate autorizările pe cont urmează a fi permise doar persoanelor care vor proba dreptul de dispoziție, având calitatea de moștenitor.
- 3.3.6. Banca nu răspunde de eventualele pagube înregistrate de Client ca urmare a acțiunii persoanelor autorizate de acesta să opereze pe contul său curent în perioada de timp scursă până la informarea corespunzătoare a Băncii privind decesul/ incapacitatea Clientului.

## 4. **NOTIFICĂRI**

- 4.1. Se consideră notificare comunicarea unui act juridic sau a unei informații într-un scop juridic. Aceasta poate fi făcută prin orice mijloace adecvate circumstanțelor. Notificarea se consideră că produce efecte din momentul când ajunge la destinatar. Se consideră notificare ajunsă la destinatar după îndeplinirea uneia dintre cerințele de mai jos:
  - când este predată destinatarului (data confirmată de client în inscripția de recepționare);
  - când este predată la adresa poștală indicată de destinatar în acest scop ori, în lipsa acesteia, la sediul destinatarului persoană juridică sau la domiciliul destinatarului persoană fizică (data confirmată de client/reprezentant pe aviz de recepție sau altă inscripție de confirmare care să conțină confirmarea recepționării);
  - în cazul unei notificări transmise prin poștă electronică sau prin alt mijloc de comunicare individuală, când poate fi accesată de către destinatar (data de expediere a notificării prin e-mail);
  - când este expediată clientului prin Sistemul Automatizat de Deservire la Distanță (SADD) EXIMBANK – Internet/Mobile Banking, la secțiunea "Mesaje"(data de expediere a notificării prin SADD)
  - când este pusă în orice alt fel la dispoziția destinatarului într-un loc și într-un mod care fac posibil în mod rezonabil accesul destinatarului, fără întârziere (data când notificarea a fost pusă la dispoziția destinatarului conform acestui subpunct).
- 4.2. Orice corespondență, indiferent de denumirea acesteia, a Băncii către Client se va efectua în scris, în limba română, prin una din următoarele modalități: scrisoare simplă sau recomandată, e-mail, sms, prin SADD "EXIMBANK - Internet/Mobile Banking", conform solicitării Clientului stabilite prin cererile specifice semnate de acesta, precum și prin pagina web a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md), în compartimentul Anunțuri. Opțional, corespondența poate fi transmisă personal reprezentantului Clientului, în acest caz reprezentantul va confirma recepționarea acesteia, semnând copia scrisorii.
- 4.3. Dacă notificarea Clientului se face prin scrisoare simplă sau recomandată, e-mail, sms sau prin intermediul SADD, aceasta se va transmite la adresa de corespondență/de poștă electronică sau la numărul de telefon al Clientului deținute de Bancă, exceptând situația în care Clientul a notificat



Băncii altă adresă de corespondență/poștă electronică ori alt număr de telefon mobil, caz în care se ia în considerare adresa de corespondență/poștă electronică ori numărul de telefon mobil, notificate cel mai recent. Orice astfel de corespondență va fi considerată recepționată în termen de 1 zi de la data expedierii.

- 4.4. Notificarea transmisă prin scrisoare recomandată, se consideră primită de destinatar la data menționată pe confirmare de oficiul poștal primitor. În cazul în care Clientul va alege modalitatea de recepționare a corespondenței prin e-mail și/sau sistemul automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK – Internet/Mobile Banking", notificările vor fi transmise prin intermediul poștei electronice expediată din partea Băncii și prin încărcarea documentului în SADD "EXIMBANK – Internet Banking".
- 4.5. Banca va informa clientul despre modificările unilaterale admise de legislație, legate de produsele și serviciile oferite, modificarea ratei dobânzii și a Tarifelor Băncii aplicate prin următoarele canale:
  - Anunțurile publicate pe pagina web a Băncii și în incinta sucursalelor Băncii;
  - Poșta electronică a clientului, înscrisă în cererea semnată de către client;
  - Notificarea prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță "EXIMBANK – Internet/Mobile Banking".

## **5. LEGISLAȚIA APLICABILĂ. SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR ȘI LITIGIILOR**

- 5.1. CGB sunt guvernate și interpretate de legea Republicii Moldova.
- 5.2. Părțile vor depune eforturi enorme pentru ca orice divergență, pretenție care poate apărea, să fie soluționată pe cale amiabilă. În cazul în care părțile nu vor ajunge la un numitor comun, acestea vor fi transmise instanței de judecată competente spre examinare în conformitate cu procedura stabilită de legislația Republicii Moldova în vigoare.
- 5.3. 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](mailto:contact@eximbank.com), pe site-ul oficial [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md) sau la orice sucursală a Băncii. Reclamațiile vor fi analizate de către Bancă cu o importanță deosebită. Clientul urmează să recepționeze un răspuns într-un termen rezonabil, în conformitate cu actul intern aferent soluționării reclamațiilor "Politicii privind gestionarea reclamațiilor și petițiilor adresate autorităților de supraveghere și de apel, instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor."
- 5.4. Ce ține de reclamația Clientului în legătură cu drepturile și obligațiile ce decurg din „Legea nr. 114 din 18-05-2012 ”cu privire la serviciile de plată și moneda electronică” Banca o va examina și va reveni cu un răspuns către acesta în maxim 15 zile de la primirea reclamației, 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 30 de zile de la primirea reclamației de către Bancă.
- 5.5. În situația în care Clientul nu va fi satisfăcut de răspunsul primit și/sau Banca nu a examinat reclamația în termenul legal, Clientul are dreptul să sesizeze autoritatea de supraveghere în funcție de competența stabilită de legislația în vigoare sau să intenteze acțiune în instanța de judecată competentă.

## **6. NEEXECUTAREA OBLIGAȚIILOR DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT (FORȚA MAJORĂ)**

- 6.1. Impedimentul exonerează de răspundere partea care îl invocă. Prin impediment înțelegem toate circumstanțele care survin după încheierea prezentelor CGB și care constau în evenimente imprevizibile, inevitabile, independente de voința părților în conformitate cu legislația Republicii Moldova (ex: calamități naturale, greve, război), care în mod absolut împiedică partea să-și execute total sau parțial obligațiile contractuale.
- 6.2. În cazul apariției unui impediment, partea care este în imposibilitate să-și execute obligațiile



contractuale, va notifica cealaltă parte despre acest lucru, în scris, într-un termen de 5 (cinci) zile de la data declanșării evenimentului și urmând să anexeze dovada corespunzătoare în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova în vigoare.

- 6.3. Banca nu este răspunzătoare pentru neîndeplinirea vreunei obligații dacă această situație este rezultatul direct sau indirect al unor împrejurări independente de voința sau capacitatea sa.
- 6.4. Impedimentul suspendă automat obligațiile părților pe durata existenței acestuia.

## CAPITOLUL IV MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE

### 1. **MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE**

- 1.1. CGB pot fi modificate de Bancă unilateral ori de câte ori va considera necesar și/sau în cazul modificărilor impuse prin legislație.
- 1.2. Orice modificare a prezentelor CGB va fi adusă Clientului la cunoștință cu cel puțin 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](http://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/agențiilor Băncii, înainte de intrarea lor în vigoare, dezacordul său și să renunțe la serviciile prestate de Bancă. În caz de dezacord, Clientul are dreptul de a rezilia CGB în mod gratuit, înainte de data intrării în vigoare a modificărilor propuse de către Bancă. Dacă Clientul înregistrează datorii față de Bancă, renunțarea va fi posibilă numai după ce Clientul le va achita integral.
- 1.4. Dacă Banca nu va primi din partea Clientului dezacordul său referitor la modificările CGB în termenul menționat mai sus, atunci se consideră că Clientul a acceptat tacit modificările efectuate, iar Clientul nu va putea invoca Băncii necunoașterea CGB.
- 1.5. Termenul de notificare 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.

### 2. **DISPOZIȚII FINALE**

- 2.1. CGB au fost întocmite în limba română.
- 2.2. În tot cuprinsul CGB, toate prevederile care fac referire la "obligațiile" Clientului, prin expresia Client se înțelege atât Clientul - titular de cont, cât și orice alte persoane autorizate de acesta să opereze pe contul său. Orice referire la obligațiile Deținătorului de Card se are în vedere atât Deținătorul de Card principal cât și Deținătorul de Card adițional.
- 2.3. În cazul în care prezentele CGB nu acoperă careva situații posibile, Părțile se vor conduce de legislația Republicii Moldova în vigoare.
- 2.4. În cazul implementării altor servicii/produse noi de către Bancă, acestea vor fi aduse la cunoștință clienților săi prin afișare pe pagina web a Băncii [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md), prin materiale publicitare, afișare la sediile sucursalelor și agențiile Băncii sau prin alte mijloace de comunicare electronică (sistemele de deservire la distanță, e-mail, SMS) etc.