



Banca Comercială Română Chișinău S.A.
str. A. Pușkin, nr. 60/2, mun. Chișinău
Republica Moldova, MD-2005
IDNO (cod fiscal) 1003600021533
Capital Social 728.130.000 MDL
SWIFT RNCBMD2X
Tel: +373 22 85 20 00/ +373 22 26 50 00
Fax: + 373 22 26 50 02/ +373 22 85 20 02
site: <http://www.bcr.md>
e-mail: office@bcr.md

CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE

CUPRINS

TITLUL I. DISPOZIȚII GENERALE	3
<i>CAPITOLUL 1. INTRODUCERE</i>	3
<i>CAPITOLUL 2. CUNOAȘTEREA CLIENTULUI. PREVENIREA ȘI COMBATEREA SPĂLĂRII BANILOR ȘI FINANȚĂRII TERORISMULUI. FATCA. ANTICORUPȚIE</i>	6
<i>CAPITOLUL 3. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL</i>	9
<i>CAPITOLUL 4. COMUNICARE CLIENT-BANCĂ</i>	10
<i>CAPITOLUL 5. ACTE DE ÎMPUTERNICIRE</i>	11
TITLUL II. PRODUSE BANCARE	13
<i>CAPITOLUL 6. CONTUL DE PLATĂ</i>	13
<i>CAPITOLUL 7. CARDUL DE PLATĂ</i>	15
<i>CAPITOLUL 8. CONTUL DE DEPOZIT</i>	19
TITLUL III. SERVICII BANCARE	20
<i>CAPITOLUL 9. SISTEMUL DE DESERVIRE BANCARĂ LA DISTANȚĂ „24 BANKING”</i>	19
<i>CAPITOLUL 10. SERVICIUL SMS NOTIFICARE CARDURI</i>	23
TITLUL IV. RESPONSABILITĂȚI, DREPTURI ȘI OBLIGAȚII	23
TITLUL V. GARANTAREA SOLDURILOR CONTURILOR BANCARE	27
TITLUL VI. TARIFE ȘI COMISIOANE	27

TITLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

CAPITOLUL 1. INTRODUCERE

1.1. Despre Bancă

1.1.1. Banca Comercială Română Chișinău S.A. a fost înregistrată în Registrul de stat al persoanelor juridice la data de 31.05.2001 cu numărul de identificare de stat (IDNO) 1003600021533 și își desfășoară activitatea în baza licenței seria A MMII nr. 004501, eliberată de către Banca Națională a Moldovei la data de 05.02.2018 pe un termen nedeterminat.

1.1.2. Unica autoritate publică care efectuează licențierea, supravegherea și reglementarea activității băncilor este Banca Națională a Moldovei, cu sediul în mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru, nr. 1, MD-2005.

1.2. Reglementare

1.2.1. Raporturile juridice dintre Banca Comercială Română Chișinău S.A. și clienții săi persoane fizice sunt reglementate de Contractul-cadru care include următoarele părți componente: (i) Contractul de servicii bancare prestate persoanelor fizice (în continuare „Contract”) semnat între Client și Bancă; (ii) prezentele Condiții Generale Bancare pentru Persoane Fizice (în continuare „Condiții Generale Bancare”) și (iii) Contractele/Acordurile specifice semnate între Client și Bancă, dacă sunt solicitate de Bancă pentru un anumit Serviciu Bancar (în continuare „Contracte Specifice”).

1.2.2. Pentru a beneficia de un Serviciu Bancar, Clientul urmează să depună cerere și alte documente solicitate de Bancă și să încheie, la solicitarea Băncii, Contractul Specific.

1.2.3. Raporturile sunt reglementate de actele normative în vigoare, inclusiv ale Băncii Naționale a Moldovei, precum și de uzanțele și practicile bancare naționale și internaționale.

1.2.4. Condițiile Generale Bancare și modificările ulterioare sunt elaborate și aprobate de Bancă. Modificările Condițiilor Generale Bancare, inclusiv sub formă de versiune nouă a acestora sunt puse la dispoziția Clientului prin plasarea pe site-ul Băncii (www.bcr.md) cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data intrării în vigoare. Clientul are dreptul de a rezolvi Contractul imediat și în mod gratuit (sau să renunțe la un anumit Serviciu Bancar), înainte de data intrării în vigoare a modificărilor. Modificările Condițiilor Generale Bancare se consideră acceptate de către Client dacă acesta, înainte de data intrării în vigoare, nu informează Banca în formă scrisă că nu le acceptă.

1.2.5. Rezoluțiunea sau încetarea în alt mod a unuia din Contractele Specifice se realizează în condițiile prevăzute de acestea și nu afectează valabilitatea celorlalte Contracte Specifice, Condițiilor Generale Bancare sau a Contractului.

1.2.6. Toate contractele și documentele menționate supra sunt întocmite în limba română. Cu acordul ambelor Părți, pot fi semnate/furnizate și versiuni într-o altă limbă, precum și versiuni bilingve.

1.3. Aplicabilitate

1.3.1. Prezentele Condiții Generale Bancare se aplică (i) raporturilor juridice inițiate între Bancă și Client la data intrării în vigoare a prezentelor Condiții Generale Bancare și (ii) raporturilor juridice care vor fi inițiate între Bancă și Client de la data intrării în vigoare a prezentelor Condiții Generale Bancare.

1.3.2. **Prezentele Condiții Generale Bancare intră în vigoare la data de 21 decembrie 2022.** La data intrării în vigoare a prezentelor Condiții Generale Bancare, se abrogă Condițiile generale bancare pentru persoane fizice aprobate prin hotărârea Comitetului Executiv al BCR Chișinău S.A. din 02 iunie 2021 (proces-verbal nr. 34) și care au intrat în vigoare la data de 04.08.2021.

1.3.3. În caz de conflict între prevederile Condițiilor Generale Bancare și prevederile Contractelor specifice încheiate la aceiași dată sau ulterior intrării în vigoare a prezentelor Condiții Generale Bancare, vor fi aplicate prevederile Contractelor Specifice.

1.4. Definiții

1.4.1. În sensul Contractului-cadru, următoarele noțiuni semnifică:

Noțiuni generale:

Bancă = Banca Comercială Română Chișinău S.A. (BCR Chișinău S.A.), iar orice referire făcută la Bancă include și oricare dintre unitățile sale teritoriale (sucursale, agenții).

Canal de notificare = modalitate tehnică de transmitere a notificărilor.

Client = orice persoană fizică (rezident, nerezident, apatrid) care beneficiază sau a beneficiat de Serviciile Bancare oferite de Bancă.

Cod IBAN = un șir din 24 de caractere ce identifică în mod unic Contul bancar al unui Client în orice tip de monedă, deschis în cadrul Băncii.

Consilier = salariat al BCR Chișinău S.A. din cadrul unităților teritoriale, cu atribuții în domeniul vânzării de Servicii Bancare clienților.

Consimțământul de executare a operațiunilor de plată = acordul Clientului (titularul Contului de plăți sau reprezentantului său) pentru executarea unei operațiuni de plată, care poate fi exprimat în următoarele moduri:

- prin aplicarea semnăturii pe documentele pe suport de hârtie, prezentate pentru executare la Bancă (ordine de plată);
- prin utilizarea Certificatului digital sau One-Time Password (OTP) generat de către Sistemul „24 Banking”;
- prin introducerea codului PIN la operațiunile efectuate prin intermediul Cardului de plată;
- prin indicarea datelor cardului la operațiunile efectuate pe internet prin intermediul Cardului de plată;
- prin indicarea parolei de unică folosință, primită prin SMS/e-mail conform contactelor indicate de Client;
- prin utilizarea tehnologiei contactless la sume ce nu necesită introducerea codului PIN;
- alte modalități în dependență de specificul Serviciului Bancar oferit de Bancă.

Cont de plăți (sau cont) = contul curent, precum și contul atașat unui Card de plată (cont de card), deschis în evidențele Băncii, în care se reflectă toate operațiunile efectuate, inclusiv prin intermediul Cardului de plată.

Contract-cadru = sunt numite împreună (i) Contractul de servicii bancare prestate persoanelor fizice semnat între Client și Bancă (ii) Condiții Generale Bancare pentru Persoane Fizice și (iii) Contractele/acordurile Specifice semnate între Client și Bancă.

Declarația clientului/solicitantului = formular standard al Băncii, completat și semnat de către Client la inițierea relației cu Banca și, după caz, actualizat pe durata relației cu o periodicitate stabilită de Bancă sau la solicitarea Băncii și care conține inclusiv informațiile despre Client, tranzacțiile Clientului, sursa mijloacelor bănești și beneficiarul efectiv.

Document electronic = orice text în format electronic, asupra căruia este aplicată semnătură electronică avansată calificată, și care este creat, structurat, prelucrat, păstrat și transmis cu ajutorul calculatorului sau altor dispozitive electronice sau mijloace tehnice și de program.

Instrument de plată = dispoziție/instrucțiune din partea Clientului sau utilizarea de către Client a unei modalități/unui dispozitiv care permite transferul mijloacelor bănești către orice beneficiar.

Notificare = comunicarea unui act juridic, a unui document sau a unei informații, transmiterea oricărui înscris, mesaj, oricărei adrese, comunicări, înștiințări, înaintarea cererilor, preavizelor, pretențiilor, reclamațiilor, avizelor, răspunsurilor inclusiv în scopul încheierii, executării sau încetării raporturilor juridice dintre Client și Bancă.

Secret bancar = toate faptele, datele și informațiile referitoare la activitatea Băncii, precum și oricare fapte, date sau informații, aflate la dispoziția Băncii, 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 alte informații despre clienți care i-au devenit cunoscute Băncii.

Servicii Bancare = servicii de plată și alte servicii și produse oferite Clientului de către Bancă în baza cererii și/sau Contractului Specific .

Tarife (sau Tarifele Băncii) = documentele aprobate unilateral de Bancă, în care sunt stabilite tarifele și comisioanele aplicate de Bancă pentru prestarea Serviciilor Bancare.

Zi operațională = o parte a Zilei lucrătoare, în decursul căreia Banca acceptă ordinele de plată de la clienți pentru executarea acestora în aceeași zi.

Zi lucrătoare = o zi care, la sediul Băncii sau a Clientului, nu este zi de odihnă (sâmbătă sau duminică) sau zi de sărbătoare nelucrătoare.

Noțiuni aferente Cardului de plată:

Card de plată = un suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul căruia Deținătorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, în funcție de tipul Cardului de plată, are acces la distanță la contul de card la care este atașat Cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor de plată.

Card adițional (suplimentar) = este un card atașat la un cont de card pentru care deja a fost emis un Card de plată principal.

Cardul salarial BCR SMART = este un card de debit VISA emis clienților care sunt salariați ai companiilor care nu au încheiat cu BCR Chișinău S.A. contractul aferent achitării salariilor prin intermediul cardurilor de plată.

CVV = cod de verificare a cardului, utilizat de obicei în mediul online, compus din trei cifre imprimate pe versoul cardului pe banda de semnătură și/sau în plicul sigilat cu PIN eliberat de către Bancă la momentul emiterii Cardului.

Deținător = persoana fizică titular al Cardului de plată și al contului de card.

Dispozitivul special = un dispozitiv prin intermediul căruia se efectuează operațiuni cu Cardurile de plată, care poate fi:

a) *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 card, transferuri de mijloace bănești, depunerea mijloacelor bănești în conturile de card și informarea privind soldul conturilor și a operațiunilor efectuate prin intermediul cardurilor de plată;

b) *imprinter*, destinat deservirii deținătorilor de Carduri de plată, aflat la prestatorul de servicii de plată sau la un comerciant, care permite transpunerea amprenteii datelor reliefate ale unui Card de plată pe un formular standardizat al chitanței;

c) *terminal* (denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale – POS terminal), destinat deservirii deținătorilor de Carduri de plată, aflat la un prestator de servicii de plată sau la un comerciant, care permite citirea datelor de pe banda magnetică și/sau de pe microprocesorul Cardului de plată sau contactless, procesarea acestor date și a altor date referitoare la operațiunea inițiată.

Numărul personal de identificare al Deținătorului de Card de plată (denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale – PIN) = un cod personal atribuit de către prestatorul emitent unui Deținător/Utilizator de Card de plată și care reprezintă un element de securitate personalizat care permite identificarea Deținătorului/Utilizatorului de card la efectuarea anumitor operațiuni cu utilizarea cardului.

Tehnologie contactless – tehnologie/modalitate care permite efectuarea plăților în mod rapid, prin simpla apropiere a cardului de un terminal prevăzut cu tehnologia contactless (care are pe el imprimat același semn ca și pe card), cu sau fără introducerea codului PIN în funcție de valoarea tranzacției.

Utilizator = persoana fizică autorizată (desemnată) de către Deținător să acceseze (utilizeze) resursele financiare/mijloace bănești din Contul de card prin intermediul unui Card de plată distinct emis pe numele său (Card suplimentar).

Noțiuni aferente Sistemului de deservire bancară la distanță „24 Banking”:

Alias = identificator atribuit de către Client pentru un Cont bancar deținut, care contribuie la identificarea mai ușoară în Sistemul „24 Banking” a conturilor deținute.

Autentificare electronică = proces de verificare a identității Clientului și a autenticității tranzacțiilor electronice transmise/recepționate prin intermediul Sistemului „24 Banking”.

Beneficiar Bugetar = cont beneficiar al tranzacției, deschis la Trezoreria de Stat a Republicii Moldova.

Beneficiar Extern = persoană care este destinatarul mijloacelor bănești ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată, care deține conturi în valută străină în alte bănci.

Beneficiar Ordinar = persoană care este destinatarul mijloacelor bănești ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată, care deține Conturi bancare în MDL la Banca Comercială Română Chișinău S.A. sau alte bănci.

Certificat digital = o „carte de identitate” virtuală, care poate permite crearea de semnătură electronică cu aceeași valoare juridică ca și semnătura olografă, permițând identificarea fără echivoc în mediul electronic. Prin semnătură electronică se garantează trasabilitatea modificării documentelor (integritatea), originea lor (autenticitatea), precum și răspunderea legală a semnatarului (nerepudierea).

Comision executare ordine de plată = comision pentru executarea ordinelor de plată, perceput de către Bancă din Contul bancar al Clientului, valoarea căruia se stabilește conform Tarifelor Băncii în vigoare.

Comision lunar = comision lunar de administrare al sistemului „24 Banking”, perceput de către Bancă din contul Clientului, valoarea căruia se stabilește conform Tarifelor Băncii în vigoare.

Document electronic = informație în formă electronică, creată, structurată, prelucrată, păstrată și transmisă prin intermediul Sistemului „24 Banking” cu ajutorul calculatorului, a altor dispozitive electronice sau mijloace tehnice și de program.

Identificatorii Clientului = ID utilizator și parolă, utilizate pentru identificarea Clientului la accesarea Sistemului „24 Banking”.

Instrucțiunea de instalare a certificatului = document tehnic, pus la dispoziția Clientului prin mijloace electronice (pagină web, e-mail, etc.), privind descărcarea certificatului pe calculatorul Clientului.

One-Time Password (OTP) = cod unic, generat de Sistemul „24 Banking”, care permite identificarea Clientului la logarea în sistemul „24 Banking” și autorizarea documentelor electronice (după caz).

Ordin de plată = dispoziție dată de Client Băncii, prin care se solicită executarea unei operațiuni de plată.

Sistemul „24 Banking” = sistem de deservire bancară la distanță, oferit Clientului de către Banca Comercială Română Chișinău S.A., ce permite utilizatorului de a accesa de la distanță Conturile bancare deschise în Bancă, în scopul utilizării serviciilor de tip tranzacțional și informațional.

Tranzacție electronică = operațiune efectuată în formă de document electronic prin intermediul Sistemului „24 Banking” și protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și imposibilității negării acesteia (nerepudierea).

1.4.2. Folosirea la singular a noțiunilor presupune și referirea la pluralul acestora și viceversa.

CAPITOLUL 2. CUNOAȘTEREA CLIENTULUI. PREVENIREA ȘI COMBATEREA SPĂLĂRII BANILOR ȘI FINANȚĂRII TERORISMULUI. FATCA. ANTICORUPȚIE. SANȚIUNI INTERNAȚIONALE

2.1. Banca aplică practici de acceptare a clienților bazate pe principii de prudențialitate menite să prevină inițierea și continuitatea relațiilor de afaceri cu persoane sau entități implicate în activități de spălare de bani, supuse sancțiunilor internaționale în domeniul spălării banilor, finanțării actelor de terorism sau care sunt considerate inacceptabile din punct de vedere al riscului de spălare a banilor.

2.2. La inițierea relației între Client și Bancă, precum și parcursul relației de afaceri și/sau pentru determinarea circumstanțelor, scopului operațiunilor și sursei fondurilor (mijloacelor bănești), Banca poate solicita Clientului sau persoanei împuternicite prezentarea documentelor suplimentare pentru verificarea identității acestora, justificarea tranzacției dispuse de aceștia și/sau determinarea beneficiarilor efectivi ai acestor tranzacții. Clientul este obligat să prezinte, la cererea Băncii, toate documentele și informațiile solicitate.

2.3. Banca își rezervă dreptul de a suspenda sau refuza efectuarea tranzacțiilor/activităților dispuse de Client/persoană împuternicită (inclusiv prin conturile acestuia), și/sau utilizarea sistemelor de deservire bancară la distanță, și/sau de a înceta relațiile cu Clientul (de a rezolvi Contractul și Contractele Specifice) în cazul neprezentării informațiilor și documentelor solicitate de Bancă pentru conformarea reglementărilor aplicabile în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, prezentării unor declarații false sau dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate de Client/persoană împuternicită, inclusiv în cazul în care aceștia prezintă Băncii instrumente de plată care pot fi suspectate ca având potențial fraudulos, producând riscuri de plată, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare.

Banca este în drept să execute acțiunile menționate supra fără să explice Clientului motivul refuzului.

2.4. Banca își rezervă dreptul de a înceta imediat relația (de a rezolvi Contractul și Contractele specifice) dacă Clientul se află în una din următoarele situații:

- a) este sau a fost sub incidența sancțiunilor internaționale de blocare a fondurilor sau tranzacțiile acestuia implică bunuri în sensul legislației privind sancțiunile internaționale de blocare a fondurilor, conform informației primite de Bancă de la autoritățile publice, precum și listei oficiale plasate pe adresa web a ONU, UE și OFAC;

- b) figurează pe listele interne ale Băncii ca fiind persoană cu risc inacceptabil;
- c) există suspiciuni că ar putea fi sau este implicat în activități infracționale, sau că ar putea face parte dintr-o organizație infracțională sau teroristă, sau că ar susține din punct de vedere politic sau finanța o astfel de organizație;
- d) nu furnizează informații sau documente care să permită îndeplinirea cerințelor standard de identificare a Clientului cât și a beneficiarilor efectivi;
- e) este dintr-o țară considerată cu risc inacceptabil sau țară pentru care au fost impuse măsuri restrictive/embarouri de către autoritățile internaționale sau locale;
- f) prezintă risc de spălare de bani/finanțarea terorismului pe care Banca îl consideră inacceptabil;
- g) împotriva acestuia a fost pronunțată sentință de condamnare pentru spălare de bani, finanțarea terorismului, trafic de droguri, corupție, utilizarea contrar destinației a mijloacelor din împrumuturile interne sau din fondurile externe și alte infracțiuni economice;
- h) alte situații prevăzute de legislația în vigoare și actele normative interne ale Băncii.

Banca nu efectuează operațiuni în care sunt implicate bunuri în sensul legislației privind sancțiunile internaționale de blocare a fondurilor.

2.5. FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) este un acord ce cuprinde un set de măsuri legislative emise de SUA pentru a preveni și reduce evaziunea fiscală generată de activitatea transfrontalieră a rezidenților americani și se aplică instituțiilor financiare (băncilor) din toată lumea.

Prin Legea nr. 234 din 10.12.2015, Parlamentul Republicii Moldova a ratificat Acordul de cooperare dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Statelor Unite ale Americii pentru facilitarea implementării prevederilor Actului privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la conturile străine (FATCA), semnat la Chișinău la 26 noiembrie 2014.

Prin FATCA se solicită instituțiilor financiare non-americane, în baza unui acord interguvernamental sau în mod independent, să identifice și să furnizeze Serviciului Fiscal al SUA informații referitoare la clienții cu cetățenie americană sau cu obligații fiscale față de SUA și informații referitoare la conturile acestora, privind titulari, adrese, solduri sau operațiuni efectuate. De asemenea, în situația în care aceste persoane nu își îndeplinesc obligațiile fiscale, instituțiile financiare au posibilitatea de a efectua rețineri la sursă în favoarea Serviciului Fiscal al SUA.

Refuzul de a comunica aceste informații specifice despre rezidenții americani se sancționează conform legii americane, prin aplicarea unei rețineri la sursă de 30% asupra oricăror plăți de natura dobânzilor, dividendelor, chiriiilor, primelor, anuităților, compensărilor, remunerațiilor, onorariilor și altor câștiguri anuale sau periodice fixe sau determinabile, cu sursa SUA.

2.6. În contextul FATCA, Banca are următoarele obligații:

- să aplice măsuri de identificare a clienților cu rezidență în SUA;
- să raporteze anual informații cu privire la clienții rezidenți în SUA autorităților competente;
- să deducă și să rețină o taxă de 30% din plățile specifice menționate mai sus;
- să respecte solicitările de informații suplimentare cu privire la clienții persoane fizice rezidente în SUA, făcute de autoritățile competente.

2.7. La solicitarea Băncii, Clientul va completa formularele FATCA (W9, W8BEN, W8BENE, etc.) și o declarație pe proprie răspundere care să permită stabilirea rezidenței fiscale în SUA (în acest scop, un cetățean al Statelor Unite este considerat a fi rezident al Statelor Unite în scopuri fiscale chiar dacă titularul de cont este rezident fiscal și în altă jurisdicție) și să confirme rezonabilitatea unei astfel de declarații pe propria răspundere în baza informațiilor obținute de Bancă cu ocazia deschiderii Contului bancar (sau orice altă documentație colectată în cadrul procedurilor de cunoaștere a clientelei). În cazul refuzului Clientului de a completa, la solicitarea Băncii, formularele FATCA specificate mai sus și a declarației pe proprie răspundere de furnizare date, nu se va iniția relația de afaceri cu Clientul. Totodată, în cazul unei relații de afaceri existente, în urma identificării post factum a indiciilor FATCA, Banca va solicita Clientului completarea tuturor documentelor aferente FATCA specificate mai sus, iar în cazul refuzului Clientului, Banca își rezervă dreptul de încetare a relației de afaceri cu acesta.

2.8. Banca manifestă toleranța ZERO în raport cu orice faptă sau suspiciune de corupție. Unul dintre principiile Băncii se referă la conformarea la prevederile legislației naționale și internaționale în ceea ce privește anticorupția.

2.9. Managementul și salariații Băncii nu solicită și nu oferă mita sau alte avantaje materiale de orice natură. Banca nu urmărește și nu dorește avertizarea, sancționarea sau penalizarea oricărui salariat, Client sau partener al Băncii pentru luarea măsurilor de prevenire și combatere a corupției.

2.10. Orice încălcare a legislației naționale referitoare la prevenirea și combaterea corupției este considerată abatere gravă și conduce la încetarea oricărei relații contractuale/de colaborare și restricționarea ulterioară a accesului la orice Servicii Bancare oferite de Bancă.

2.11. Banca pune la dispoziție următoarele canale de raportare a oricărei suspiciuni sau îngrijorări pe care o are Clientul în legătură cu un posibil caz de corupție:

- a) post telefonic 022-85-25-29;
- b) adresa de e-mail: whistleblowing@bcr.md.

2.12. Banca este supusă legilor și reglementărilor care impun sancțiuni naționale și internaționale, embargouri sau restricții similare.

2.13. În sensul prezentului Capitol, următoarele noțiuni semnifică:

Autoritate de sancțiuni = înseamnă (a) Consiliul de Securitate al Națiunilor Unite, (b) Uniunea Europeană, (c) Statele Unite ale Americii, (d) instituțiile și agențiile guvernamentale corespunzătoare ale oricăreia dintre cele de mai sus și (e) orice altă autoritatea competentă guvernamentală sau de reglementare, instituția sau agenția care administrează sancțiunile economice sau financiare aplicabile, măsurile restrictive sau embargourile comerciale, inclusiv, fără a se limita la, Biroul pentru Controlul Activelor Străine al Departamentului de Trezorerie al SUA („OFAC”), Departamentul de Stat al Statelor Unite.

Persoană sancționată = înseamnă (a) orice persoană fizică sau entitate care este listată pe oricare dintre listele disponibile public de cetățeni special desemnați și persoane blocate, sau persoane fizice sau persoane, entități sau grupuri supuse sancțiunilor emise de o Autoritate de sancțiuni, fiecare astfel cum a fost modificată, completată sau înlocuită din când în când, (b) orice persoană fizică sau entitate care operează, este organizată sau rezidentă într-o Țară sancționată, (c) orice persoană fizică sau entitate care face altfel obiectul sancțiunilor și (d) orice persoană fizică sau entitate deținută sau controlată de sau care acționează în numele oricăreia dintre persoanele sau entitățile de mai sus.

Sancțiuni = înseamnă toate sancțiunile economice sau financiare, măsurile restrictive sau embargourile comerciale impuse, administrate sau aplicate din când în când de către o Autoritate de sancțiuni (legile, regulile și reglementările aferente fiind denumite „Legile privind sancțiunile”).

Țară sancționată = înseamnă, în orice moment, o țară sau un teritoriu care face obiectul oricăror sancțiuni la nivel de țară sau la nivelul întregului teritoriu, la momentul Contractului-cadru, aceasta include, fără limitare, Coreea de Nord, Iran, Myanmar, Siria, Sudan, Sudanul de Sud și Crimeea.

2.14. Clientul trebuie să se asigure că:

- a) nu este controlat și nu acționează în numele unei Persoane sancționate, sau
- b) nu s-a angajat în orice activitate care ar putea să ducă la desemnarea acestuia ca o Persoană sancționată, sau
- c) nu a încălcat și nu a întreprins orice acțiune care ar duce la o încălcare a Legilor privind sancțiunile, sau
- d) nu desfășoară afaceri cu o Persoană sancționată.

2.15. Clientul nu va folosi și nu va permite folosirea integrală sau parțială a veniturilor obținute prin intermediul Serviciilor Bancare, direct sau indirect, pentru a acorda un împrumut sau alt avans (a) pentru a investi sau contribui la sau în alt mod finanța sau susține activitățile sau afacerile unei Persoane sancționate sau (b) în orice alt mod care ar duce la încălcare oricărei Legi privind sancțiunile.

2.16. Clientul (și Clientul se va asigura că afiliații săi) nu se va angaja în nicio tranzacție, activitate sau conduită care ar putea încălca Legile privind sancțiunile sau ar putea determina ca acesta să devină o Persoană sancționată.

2.17. Clientul va furniza, în măsura în care este permis legal, imediat după ce a luat cunoștință de acest lucru, Băncii detalii despre orice reclamație, acțiune, proces, procedură sau investigație împotriva sa sau a oricăruia dintre afiliații săi în legătură cu oricare din Sancțiuni.

CAPITOLUL 3. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

3.1. Banca prelucrează datele cu caracter personal în baza prevederilor legislației aplicabile, în calitate de operator de date cu caracter personal.

3.2. Pentru scopurile prezentului Capitol, persoanele vizate sunt: Clientul, persoanele afiliate Clientului, precum și persoanele împuternicite de către aceștia. Clientul este responsabil pentru informarea în scris a persoanelor vizate cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal și pentru obținerea acordului acestora pentru prelucrarea datelor lor cu caracter personal.

3.3. Banca colectează datele cu caracter personal aferente Clientului direct de la Client și/sau persoane împuternicite de acesta, precum și date care sunt generate pe baza acestora sau sunt consultate din alte surse. Totodată, Banca își rezervă dreptul de a verifica, în condițiile legii, autenticitatea, integralitatea și veridicitatea datelor prin intermediul altor surse (inclusiv prin intermediul Sistemului Informațional de Căutare „Acces-Web” al IP „Agenția Servicii Publice”), iar Clientul își exprimă consimțământul pentru astfel de verificări.

3.4. Banca este în drept să prelucreze datele cu caracter personal ale Clientului în următoarele scopuri:

- a) îndeplinirea obligațiilor legale ale Băncii, inclusiv: prevenirea fraudelor și garantarea secretului bancar; executarea obligațiilor ce țin de prestarea serviciilor bancare oferite; conformarea cu normele legale aplicabile în domeniul bancar în vederea respectării cerințelor de cunoaștere a clienței, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, raportarea tranzacțiilor conform legislației aplicabile, administrarea conflictelor de interese, gestionarea controalelor din partea autorităților; îndeplinirea obligațiilor de supraveghere bancară efectuată asupra Băncii, Grupului BCR (Banca Comercială Română S.A.) sau Grupului Erste (Erste Group Bank AG) și de raportare către autoritățile de supraveghere și Grupul BCR sau Grupul Erste, respectarea cerințelor prudențiale, gestionarea riscurilor; evaluarea eligibilității în vederea furnizării unor produse și servicii bancare; gestiune administrativ financiară; păstrarea/depozitarea și arhivarea documentelor; audit intern și extern; managementul lichidităților; asigurarea securității în incintele Băncii și ale unitățile sale teritoriale; implementarea măsurilor de actualizare și securitate a datelor cu caracter personal, gestionarea calității datelor, gestionarea relațiilor cu autoritățile publice sau cu alte persoane care prestează un serviciu public (notari, executori judecătorești, mediatorii etc.). Pentru îndeplinirea scopurilor mai sus menționate, Banca se va baza, în măsura în care este necesar, și pe interesul său legitim în desfășurarea obiectului de activitate;
- b) îndeplinirea intereselor legitime ale Băncii, în contextul desfășurării obiectelor de activitate, inclusiv: implementarea unor mijloace ce permit oricărei persoane să semnaleze neconcordanțele sesizate în legătură cu serviciile și produsele bancare; îmbunătățirea serviciilor bancare furnizate prin optimizarea fluxurilor, politicilor și procedurilor interne (inclusiv optimizarea costurilor și bugetelor prin activități de cost controlling); monitorizarea tranzacțiilor și contactarea Clientului în vederea prevenirii fraudelor; proiectarea, dezvoltarea, testarea și utilizarea sistemelor informatice existente sau noi și a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date în țară sau în străinătate); marketing simplu, efectuarea de sondaje cu privire la serviciile și produsele bancare, activitatea Băncii, a subsidiarelor Grupului BCR și Grupului Erste și a partenerilor contractuali; evaluarea eligibilității în vederea furnizării unor produse și servicii bancare; gestionarea notificărilor și reclamațiilor primite/expediate privind serviciile și produsele bancare, inclusiv constatarea, exercitarea și apărarea drepturilor Băncii (inclusiv în instanțe judecătorești), precum și constituirea de probe în acest sens;
- c) încheierii, executării și încetării Contractului, inclusiv: derularea oricăror raporturi juridice dintre Părți, în vederea furnizării serviciilor financiar-bancare, inclusiv de online și mobile banking; gestionarea relației cu Clientul; executarea în bune condiții a tranzacțiilor/operațiunilor bancare, dezvoltarea/optimizarea serviciilor bancare; monitorizarea tuturor obligațiilor asumate de Client față de Bancă, gestionarea calității datelor, incluzând transmiterea și/sau transferul de informații necesare în determinarea capacității de plată și a comportamentului de plată; colectarea de debite/recuperare creanțe (precum și activități premergătoare acestora); plata și recuperarea sumelor cu titlu de prestații de asigurări sociale, efectuarea sau procesarea operațiunilor de plăți prin sistemul SWIFT, inclusiv, dacă este cazul, transferul datelor cu caracter personal către SUA de către SWIFT;
- d) marketing direct, publicitate prin intermedierea/promovarea produselor și serviciilor Băncii, inclusiv transmiterea Clientului de către Bancă (sau de către persoane împuternicite) a unor comunicări comerciale în acest scop prin e-mail, SMS, Viber sau alte canale și mijloace electronice.

3.5. Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare, Banca poate să dezvăluie o parte sau toate categoriile de date cu caracter personal aferente Clientului inclusiv către următoarele categorii de destinatari: Clientului sau reprezentanților Clientului, salariaților și reprezentanților Băncii, entităților din Grupul BCR și Grupul Erste, instituțiilor/autorităților publice din Republica Moldova sau din străinătate, inclusiv abilitate cu supravegherea activității bancare (spre exemplu, Banca Națională a Moldovei, Banca Națională a României), organizațiilor internaționale, furnizorilor de servicii și bunuri, birourilor istoriilor de credit, instanțelor judecătorești, organelor de urmărire penală, executorilor judecătorești, persoanelor cu care Banca are raporturi contractuale (inclusiv, dar fără a se limita la, companii de colectare a datorilor, avocați, evaluatori, asigurători ș.a.).

3.6. În vederea îndeplinirii scopurilor mai sus menționate este posibil ca Banca să transfere anumite categorii de date cu caracter personal în afara Republicii Moldova (transmitere transfrontalieră), în următoarele state: Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord, Austria, Cehia, Croația, România, Serbia, Slovacia, Spania, Statele Unite ale Americii, Ungaria. Este posibil ca în derularea activităților Băncii, statele de transfer să se modifice.

3.7. Clientul beneficiază de următoarele drepturi:

- a) dreptul la informare: dreptul de a fi informat în legătură cu ce prelucrări derulează Banca;
- b) dreptul de acces la date: posibilitatea de a solicita și primi o confirmare de la Bancă cu privire la detaliile prelucrărilor de date;
- c) dreptul de intervenție: posibilitatea obținerii unor rectificări, actualizări, blocări sau ștergeri de date cu caracter personal, în special datorită caracterului incomplet și inexact;
- d) dreptul la opoziție: posibilitatea de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime, ca datele cu caracter personal să facă obiectul unei prelucrări;
- e) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale: dreptul de a cere anularea, în totalitate sau parțială, a oricărei decizii individuale care produce efecte juridice asupra drepturilor și libertăților sale, fiind întemeiată exclusiv pe prelucrarea automatizată a datelor cu caracter personal destinată să evalueze unele aspecte ale personalității sale, precum competența profesională, credibilitatea, comportamentul și altele asemenea.

CAPITOLUL 4. COMUNICARE CLIENT-BANCĂ

4.1. Cu excepția cazurilor în care o anumită modalitate de comunicare sau formă a notificării urmează a fi respectată conform legislației în vigoare, Contractului, prezentelor Condiții Generale Bancare sau Contractelor Specifice, orice notificare înaintată de către Client Băncii sau viceversa va produce efecte doar dacă va respecta următoarele cerințe de formă și de comunicare:

- (a) va fi întocmită în formă scrisă pe suport de hârtie, semnată cu semnătură olografă și va fi comunicată prin cel puțin una din următoarele modalități: (i) înmânarea directă; (ii) expedierea prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire (aviz de recepție); (iii) expedierea prin poștă electronică (e-mail) ca document atașat, sau
- (b) va fi întocmită ca document electronic, semnată cu semnătură electronică avansată calificată și va fi comunicată prin cel puțin una din următoarele modalități: (i) expedierea prin poștă electronică (e-mail) ca document electronic atașat; (ii) transmiterea ca document electronic prin mesagerie instantă (chat prin aplicațiile precum viber, telegram, whatsapp etc.); (iii) transmiterea ca document electronic prin alt mijloc de comunicare individuală, sau
- (c) va fi întocmită în formă textuală și va fi comunicată prin cel puțin unul din următoarele canale de notificare: (i) poștă electronică (e-mail); (ii) mesaje scurte (SMS); (iii) mesagerie instantă (chat prin aplicațiile precum viber, telegram, whatsapp, facebook etc.); (iv) „24 Banking”.

4.2. Notificarea se consideră primită de către destinatar:

- a) când este predată destinatarului;
- b) când este predată la adresa poștală indicată în acest scop ori, în lipsa acesteia, la sediul Băncii sau la domiciliul Clientului;
- c) în cazul unei notificări transmise Clientului prin e-mail, când Banca recepționează confirmarea că mesajul electronic a fost citit de către Client. În cazul în care Banca nu recepționează confirmarea că mesajul electronic a fost citit de către Client, notificarea se consideră ajunsă la Client în cea de a paisprezecea zi de la data la care Banca a recepționat confirmarea că mesajul electronic a fost livrat, dacă Clientul nu demonstrează că poșta electronică nu putea fi accesată în interiorul acestui termen;

- d) în cazul unei notificări transmise Băncii prin e-mail, aceasta se consideră ajunsă la Bancă în prima Zi lucrătoare de la data la care Clientul a recepționat confirmarea că mesajul electronic a fost livrat;
- e) în cazul unei notificări transmise Clientului prin mesagerie instantă sau „24 Banking”, când Clientul accesează aplicația cu mesagerie instantă sau „24 Banking”;
- f) în cazul unei notificări transmise Clientului prin SMS, când Banca a primit de la furnizor confirmarea că mesajul a fost transmis cu succes.

4.3. Părțile se vor asigura întotdeauna ca notificările transmise vor ajunge la destinație în termenul prevăzut pentru a fi luate în considerare.

4.4. Notificările vor fi transmise utilizând detaliile de contact menționate în Contract. Modificarea detaliilor de contact se face prin notificare, utilizând una din modalitățile de comunicare menționate supra.

4.5. Notificările, precum și orice alte documente, acte și informații întocmite într-o limbă străină vor fi prezentate, la solicitarea Băncii, împreună cu traducerea legalizată notarial în limba română.

4.6. Actele oficiale care au fost întocmite pe teritoriul altor state sunt acceptate de Bancă doar în una din formele în care sunt recunoscute pe teritoriul Republicii Moldova, după cum urmează (vă rugăm să consultați suplimentar site-ul Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene al RM - www.mfa.gov.md):

- fără supralegalizare sau apostilă, conform tratatelor în vigoare (state precum România, Ucraina, Rusia, Ungaria, Cehia, Slovacia etc.);
- prin aplicarea apostilei, conform Convenției de la Haga cu privire la suprimarea cerinței supralegalizării actelor oficiale străine, încheiată la 5 octombrie 1961 (state precum Austria, Elveția, Italia, Portugalia, Regatul Unit etc.);
- prin procedura de supralegalizare (state precum Germania, Canada etc.).

4.7. Clientul acceptă utilizarea informației furnizate Băncii pentru a primi notificări prin poștă, telefon, SMS, Viber, e-mail sau alte canale și mijloace electronice despre promoțiile, produsele și serviciile Băncii, precum și participarea în cadrul sondajelor realizate la inițiativa Băncii, inclusiv prin intermediul persoanelor terțe autorizate de aceasta.

4.8. Banca este obligată să păstreze confidențialitatea asupra oricăror informații care constituie Secret bancar.

4.9. Furnizarea de către Bancă a informației care constituie Secret Bancar, inclusiv către autoritățile publice abilitate prin legi speciale să solicite informații de la persoanele fizice și juridice, se efectuează în strictă conformitate cu legea.

4.10. Banca și Clientul se obligă reciproc să respecte confidențialitatea asupra tuturor faptelor, datelor, actelor și informațiilor ce decurg din relația Client-Bancă, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.

4.11. Clientul este obligat să ia măsuri suficiente în scopul asigurării confidențialității informațiilor transmise Băncii (inclusiv prin poșta electronică), până în momentul în care acestea intră în posesia Băncii. Clientul înțelege și acceptă în mod expres că Banca este liberată de răspundere în situația în care intervin situații de fraudă externă asupra canalului de comunicare folosit de Client (de exemplu, pierderea de către Client a datelor de acces la adresa de e-mail, accesarea frauduloasă a căsuței de e-mail a Clientului ș.a.).

4.12. În cazul reclamațiilor adresate Băncii care sunt înregistrate în Registrul de reclamații, termenul limită de soluționare și expediere a răspunsului către Client este de 15 (cincisprezece) zile calendaristice, dacă legea nu prevede altfel. În cazul unor reclamații complexe, ce necesită mai mult timp de examinare și soluționare, se va transmite un răspuns provizoriu în care vor fi indicate motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere.

CAPITOLUL 5. ACTE DE ÎMPUTERNICIRE

5.1. Clientul poate împuternici persoane terțe (reprezentant, mandatar, persoană împuternicită) pentru a-i reprezenta interesele în relațiile cu Banca. Utilizarea termenului „Client” include și „persoane terțe împuternicite de Client” (reprezentant, mandatar etc.), dacă altceva nu este stabilit expres.

5.2. Banca acceptă reprezentarea intereselor Clientului doar în baza procurii autentificate notarial sau acelei echivalente, conform legislației în vigoare, cu procura autentificată notarial. Reprezentantul poate efectua orice operațiune/activitate bancară permisă de Client, cu condiția că o astfel de operațiune/activitate să fie expres prevăzută în procură sau se rezulte în chip neîndoielnic din textul acesteia. Banca acceptă ridicarea prin

reprezentant a Cardului de plată și a codului PIN doar cu condiția că astfel de operațiuni să fie expres prevăzute în procură.

5.3. În toate cazurile în care obligațiile sau drepturile sunt îndeplinite/exercitate de către Client prin reprezentant, procura va fi prezentată Băncii și păstrată de către Bancă în original sau în copie legalizată de un notar sau persoană împuternicită cu asemenea drepturi, în conformitate cu legislația în vigoare.

5.4. Banca va accepta efectuarea operațiunilor bancare prin reprezentant până la data:

- a) expirării termenului procurii;
- b) recepționării de către Bancă a înștiințării în scris despre anularea/revocarea de către Client a procurii;
- c) recepționării de către Bancă a înștiințării în scris despre renunțarea reprezentantului căruia îi este eliberată procura;
- d) recepționării de către Bancă a înștiințării în scris despre decesul Clientului care a eliberat procura, declarării lui drept dispărut fără de veste ori instituirea în privința lui a unei măsuri de ocrotire conform legislației în vigoare;
- e) recepționării de către Bancă a înștiințării în scris despre decesul reprezentantului căruia îi este eliberată procura, declarării lui drept dispărut fără de veste ori instituirea în privința lui a unei măsuri de ocrotire conform legislației în vigoare.

5.5. Clientul răspunde față de Bancă pentru orice prejudiciu cauzat, ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii a oricărei restricții sau limitări în ceea ce privește persoana împuternicită.

5.6. În cazul în care apare o dispută sau o situație conflictuală sau potențial conflictuală de orice natură care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea persoanei împuternicite în ceea ce privește desemnarea, limitele sau revocarea acesteia, Banca poate bloca limita accesul persoanei împuternicite la Contul bancar al Clientului până la soluționarea disputei, dovedită prin prezentarea unor documente satisfăcătoare pentru Bancă.

5.7. În scopul facilitării acceptării de Bancă a unei procuri pentru reprezentarea intereselor unui Client, Banca recomandă formularea unor împuterniciri clare, cum ar fi:

- a) în cazul acordării împuternicirilor generale de inițiere și gestionare a relației cu Banca:

„... de a mă reprezenta în fața Băncii Comerciale Române Chișinău S.A. (sau BCR Chișinău S.A.) în scopul inițierii relației, deschiderii, gestionării și închiderii oricărui tip de cont bancar, inclusiv, dar fără a se limita la depunerea și retragerea numerarului (inclusiv dobânzi), efectuarea transferului de credit și altor operațiuni, solicitarea și utilizarea oricăror servicii aferente conturilor bancare, inclusiv sistemului de deservire bancară la distanță. În scopul executării acestor împuterniciri, reprezentantul va avea dreptul ca în numele și pe contul meu să furnizeze Băncii orice informații și date (inclusiv date cu caracter personal), să încheie și să modifice orice contracte/acorduri, să semneze orice cerere, formular și oricare alte acte și documente solicitate de Bancă...”

- b) pentru deschiderea unui cont de card, solicitarea și primirea cardului:

„... de a mă reprezenta în fața Băncii Comerciale Române Chișinău S.A. (sau BCR Chișinău S.A.) în scopul deschiderii și gestionării contului de card, inclusiv dar fără a se limita la solicitarea perfectării/reperfectării cardului de plată, primirea cardului de plată și a codului PIN, depunerea și retragerea numerarului (inclusiv dobânzi), efectuarea altor operațiuni, solicitarea și utilizarea oricăror servicii aferente contului de card, inclusiv sistemului de deservire bancară la distanță. În scopul executării acestor împuterniciri, reprezentantul va avea dreptul ca în numele și pe contul meu să furnizeze Băncii orice informații și date (inclusiv date cu caracter personal), să încheie și să modifice orice contracte/acorduri, să semneze orice cerere, formular și oricare alte acte și documente solicitate de Bancă...”

- c) în cazul acordării împuternicirilor cu privire la anumite tipuri de operațiuni bancare, Banca recomandă formularea unor texte ale împuternicirilor care să fie clare și detaliate, inclusiv cu referire la denumirea Băncii, serviciul/produsul oferit de Bancă și/sau codul IBAN.

5.8. În cazul în care cu BCR Chișinău S.A. a fost încheiat contractul aferent achitării salariilor prin intermediul cardurilor de plată, pentru primirea cardurilor și a codurilor PIN destinate salariaților, persoana juridică client al Băncii va putea împuternici două persoane în calitate de reprezentanți. Împuternicirea se va realiza în baza cererii privind eliberarea cardurilor personalizate (modelul Băncii) și în baza cererii privind eliberarea plicurilor cu coduri PIN (modelul Băncii).

TITLUL II. PRODUSE BANCARE

CAPITOLUL 6. CONTUL DE PLATĂ

6.1. Deschiderea și funcționarea contului

6.1.1. Deschiderea contului se efectuează la prezentarea de către Client a documentelor și informațiilor prevăzute în legislația în vigoare și reglementările interne ale Băncii, simultan cu completarea și semnarea cererii conform unui formular standard al Băncii.

6.1.2. Înainte de executarea unei operațiuni de transfer de mijloace bănești inițiată de Client, Banca va oferi Clientului, la cererea acestuia, informații explicite cu privire la termenul maxim de executare, comisioanele ce trebuie achitate de către plătitor/Client și cursul valutar, dacă este cazul.

6.1.3. Decontarea mijloacelor bănești din conturile Clientului la executarea transferurilor dispuse de Client se efectuează în baza Ordinului de plată emis de acesta, cu excepția cazurilor de percepere în mod incontestabil a mijloacelor bănești din conturile Clientului, stabilite de actele normative în vigoare. Banca nu procesează Ordinele de plată completate incorect. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în Ordinul de plată îi revine Clientului.

6.1.4. Documentele de plată pe suport de hârtie privind transferul mijloacelor bănești din contul Clientului se execută în limita soldului din Contul Clientului și se primesc de către Bancă conform graficului de primire a ordinelor de plată, afișat în unitățile teritoriale și pe site-ul Băncii.

6.1.5. Pe documentele prezentate Băncii pe suport de hârtie trebuie să fie aplicată, în mod obligatoriu, semnătura Clientului, în conformitate cu semnătura din actul de identitate prezentat Băncii. Executând instrucțiunile Clientului, Banca se bazează pe caracterul real, corect și original al semnăturilor care apar pe instrucțiunile transmise Băncii în orice mod și nu are nici un fel de răspundere în legătură cu consecințele care ar putea apărea ca urmare a folosirii frauduloase sau abuzive a acestor semnături.

6.1.6. Înregistrarea în Contul de plată a mijloacelor bănești încasate de Client prin virament se face necondiționat de nivelul sumei, în valuta respectivă, în ziua primirii documentelor de plată corespunzătoare, pentru cazurile în care data valutării este data zilei curente. În cazul în care în Ordinul de plată recepționat de Bancă este indicat greșit contul și/sau IDNP al Clientului, Banca va restitui Băncii plătitoare suma respectivă sau Clientului Ordinul de plată, în cazul unui transfer în interiorul Băncii.

6.1.7. Sumele primite prin virament în favoarea Clientului în altă valută decât valuta contului indicat în datele transferului, vor fi înregistrate în contul Clientului prin convertirea sumei în valuta contului indicat în datele transferului. Conversia se va efectua la cursul de schimb comercial virament aplicat de către BCR Chișinău S.A. pentru ziua executării conversiei.

6.1.8. În anumite situații, Banca poate solicita Clientului informații și documente justificative aferente recepționării transferului de credit (încasări în favoarea clienților de la terțe persoane), în care destinația plății nu permite determinarea și identificarea scopului și naturii operațiunilor. În situația în care Clientul nu furnizează informația și documentele în termenul solicitat, Banca își rezervă dreptul să returneze transferurile ordonatorului plății.

6.1.9. Depunerea și eliberarea mijloacelor bănești în numerar din contul Clientului se efectuează în baza documentelor de casă stabilite de actele normative în vigoare.

6.1.10. La depunerea numerarului de către Client la casieria Băncii, acesta are obligația de a aștepta până la finalizarea operațiunilor de verificare a numerarului de către Consilierul din casierie. În cazul în care Clientul nu respectă această obligație și se constată eventuale diferențe, acesta se obligă să recunoască suma rezultată în urma verificării de către casieria unității teritoriale a Băncii. Orice bancnotă sau monedă suspectă de a fi falsă prezentată la ghișeele Băncii va fi reținută în baza unui proces-verbal și ulterior predată autorităților abilitate pentru verificarea autenticității.

6.1.11. Clientul anunță în scris Banca cu 2 (două) zile lucrătoare înainte în cazul în care dorește:

- să ridice în numerar sume ce depășesc limita de 100 (una sută) mii lei moldovenești, sau echivalentul acestora în alte valute străine;
- să transfere prin virament sume ce depășesc limita de 1 (unu) milion lei moldovenești sau echivalentul acesteia.

6.1.12. Orice solicitare a Clientului pentru schimb valutar, materializată prin semnarea cererii de conversie, este irevocabilă. Toate costurile provenind din diferențele de curs valutar vor fi suportate de Client.

6.1.13. În cazul în care Clientul solicită retragerea din cont a sumelor în valută străină cu valoarea de până la 5 (cinci) Euro sau 1 (unu) dolar SUA, acestea vor fi schimbate în lei moldovenești la cursul Băncii din ziua respectivă și eliberate în lei moldovenești.

6.1.14. Banca nu este responsabilă față de Client pentru instrucțiunile eronate date de acesta privind operațiunile efectuate prin Conturile de plăți. În cazul unor instrucțiuni eronate care au determinat retrageri sau transferuri de mijloace bănești din cont, Banca va încerca, la cererea Clientului, recuperarea sumelor respective, fără ca prin aceasta să-și creeze o obligație față de Client. Costurile suplimentare generate din cauza instrucțiunilor eronate ale Clientului sunt achitate integral de Client.

6.1.15. În situația înregistrării de către Bancă, în Contul de plăți al Clientului a unor sume ce nu aparțin acestuia, Banca va proceda la stornarea sumelor respective. În acest scop, Banca va avea dreptul din proprie inițiativă sau la solicitarea autorităților publice competente, să corecteze/retragă/restituie, fără acordul prealabil al Clientului, sumele înregistrate eronat.

6.2. Dovada efectuării operațiunilor

6.2.1. Banca confirmă efectuarea operațiunilor prin extrasul de cont, prin care se prezintă informații privind data de înregistrare a operațiunilor în sistemul informațional al Băncii, valoarea operațiunilor, dobânzile și comisioanele aferente operațiunilor efectuate, etc.

6.2.2. Extrasul de cont este pus la dispoziția Clientului în format electronic. Extrasele în format electronic vor fi accesate de Client, gratuit și nelimitat, prin intermediul serviciului de deservire la distanță „24 Banking”.

6.2.3. La cererea Clientului, Banca va emite extrase de cont pe suport de hârtie contra plată conform Tarifelor în vigoare ale Băncii la momentul eliberării extraselor. Pe extrasul de cont pe suport de hârtie se aplică semnătura și ștampila salariatului Băncii. Extrasele pe suport de hârtie se eliberează de către unitatea teritorială a Băncii.

6.3. Închiderea contului

6.3.1. Contul de plăți poate fi închis de către Bancă:

- la solicitarea scrisă a Clientului, prin depunerea unei cereri – formular standard al Băncii. Cererea depusă va produce efecte juridice cu condiția achitării tuturor sumelor/comisioanelor datorate Băncii;
- în conformitate cu hotărârea instanței de judecată;
- dacă, în decurs a 6 (șase) luni consecutive, în cont nu a fost înregistrată nicio operațiune de plată inițiată de Client;
- în cazul constatării de către Bancă a faptului că datele și informațiile obținute la identificarea și verificarea identității Clientului, și oricare alte date prezentate Băncii, sunt neautentice sau neveridice;
- în cazul refuzului de a reînnoi sau neprezentării, în termenul solicitat de Bancă a informației privind identitatea Clientului;
- în cazul neprezentării de către Client la solicitarea Băncii a informației privind scopul tranzacțiilor, sursa fondurilor, beneficiarul efectiv al tranzacțiilor sau a oricăror altor documente și informații solicitate de Bancă, privind tranzacțiile și relațiile aferente tranzacțiilor efectuate prin intermediul Băncii;
- concomitent cu rezoluțiunea Contractului;
- în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare sau Contract-cadru.

6.3.2. Contul nu poate fi închis dacă asupra acestuia a fost aplicată cel puțin o restricție (suspendare de operațiuni/sechestrare de mijloace bănești etc.) dispusă de persoane/autorități abilitate prin lege.

6.3.3. Până la închiderea contului, Clientul are obligația de a lua măsurile necesare pentru încetarea acțiunii produselor și serviciilor atașate contului respectiv, inclusiv va dispune transferarea sumelor aflate în respectivul cont într-un alt cont sau retragerea lor în numerar.

6.3.4. La închiderea contului, în alte cazuri decât la solicitarea Clientului, Banca va transfera soldul rămas după achitarea tuturor comisioanelor și a altor obligații datorate Băncii într-un cont centralizat deschis în evidențele Băncii. Clientul are dreptul să dispună de mijloacele bănești rămase disponibile după închiderea contului transferate în contul provizoriu, prin depunerea cererii de transfer a acestui sold într-un cont al său deschis în altă bancă sau prin ridicarea în numerar la casierile Băncii, achitând comisioanele corespunzătoare.

6.3.4. În cazul decesului Clientului, sumele aflate în cont pot fi eliberate numai persoanelor nominalizate în certificatul de moștenitor (legal sau testamentar) și doar în limitele sumelor prevăzute în acesta. La prezentarea certificatului de moștenitor se anexează certificatul de deces al Clientului și actul de identitate al moștenitorului. În cazul în care Banca este informată despre decesul Clientului, prin prezentarea de către orice persoană interesată a certificatului de deces, Banca are dreptul de a suspenda contul până la îndeplinirea condițiilor menționate mai sus.

6.4. Prevederile prezentului Capitol se aplică tuturor conturilor de plată deschise de Client, cu excepțiile expres stabilite.

CAPITOLUL 7. CARDUL DE PLATĂ

7.1. Considerații generale

7.1.1. Banca oferă Clientilor săi carduri de debit atașate conturilor de card în lei moldovenești (MDL), euro (EUR), dolari SUA (USD), emise sub sigla VISA Int. Perioada de valabilitate a cardului este indicată pe card (plastic), data expirării fiind ultima zi calendaristică a lunii de expirare a cardului indicată pe card. Cardurile sunt embosate, cu tehnologie cip incorporată și contactless.

7.1.2. Clientii pot efectua următoarele operațiuni cu utilizarea cardului (plasticului), în limita soldului:

- a) achiziționarea de bunuri/servicii de la comercianți care au afișată sigla VISA;
- b) retragerea de numerar în rețeaua de terminale electronice și bancomate unde este afișată sigla VISA;
- c) efectuarea tranzacțiilor prin Internet (E-commerce) pe paginile web oficiale unde este acceptat pentru plată;
- d) efectuarea și recepționarea de transferuri P2P (Person to Person);
- e) utilizarea în sistemele mecanice pe bază de hârtie, cum ar fi la efectuarea operațiunilor prin intermediul telefonului, Mail, Order/Telefon, Order, Internet sau imprinter.

7.1.3. Fără utilizarea cardului (plasticului), Clientii pot executa prin contul de card aceleași operațiuni ca și prin contul curent (dar fără aplicarea comisioanelor aferente contului curent), inclusiv retragerea de numerar din contul de card la ghișeele Băncii.

7.1.4. Orice tranzacție cu cardul contactless ce depășește suma/limita stabilită conform setărilor POS terminalului trebuie să fie confirmată prin introducerea codului PIN.

7.2. Reguli generale de utilizare a Cardului de plată

7.2.1. Cardul de plată poate fi utilizat numai de către Deținător/Utilizator, în limita mijloacelor bănești disponibile în cont.

7.2.2. Deținătorul/Utilizatorul trebuie să semneze cardul pe verso, în locul indicat, cu pix cu mină, la recepționarea Cardului de plată.

7.2.3. Deținătorul/Utilizatorul trebuie să distrugă plicul cu codul PIN primit de la Bancă după ce l-a memorat. Se interzice Deținătorului/Utilizatorului scrierea codului PIN pe spatele cardului, introducerea pe site-uri de internet sau divulgarea unei persoane terțe.

7.2.4. Cardul este proprietatea Băncii și trebuie restituit imediat Băncii la cererea acesteia. În caz de nerestituire a cardului, Banca este în drept să aplice penalitatea stabilită conform Tarifelor pentru deservirea cardurilor de plată BCR Chișinău S.A. destinate persoanelor fizice.

7.2.5. Cardul de plată nu este transmisibil și poate fi utilizat numai de către Deținător/Utilizator pe numele căruia a fost emis.

7.2.6. Deținătorul/Utilizatorul trebuie să păstreze cu grijă Cardul, să nu dezvăluie informațiile specifice de identificare (număr card, data expirării, nume, CVV, etc.) și să acționeze cu maximă prudență când sunt telefonați de alte persoane, chiar dacă acestea sunt sau se prezintă drept angajați ai Băncii. Banca nici într-o situație nu va solicita telefonic sau prin email furnizarea de date aferente cardului de plată de la Deținător/Utilizator, cu excepția cazului când Deținătorul/Utilizatorul apelează Serviciul Asistență Carduri în vederea obținerii informațiilor aferente tranzacțiilor executate cu cardul său de plată.

7.2.7. Deținătorul/Utilizatorul trebuie să se asigure că în cursul tranzacțiilor comerciale, cardul rămâne sub atenta sa supraveghere.

7.2.8. Riscul pierderii sau furtului Cardului de plată este al Deținătorului/Utilizatorului, Banca neavând nici o răspundere.

7.2.9. Cardul de plată poate fi utilizat atât în țară, cât și în străinătate. Tranzacțiile efectuate în străinătate sunt supuse reglementărilor valutare în vigoare din Republica Moldova.

7.2.10. Cardul de plată poate fi utilizat la comercianți, ghișeele bancare și bancomatele care au afișată sigla VISA.

7.2.11. Pentru tranzacțiile efectuate în străinătate (cash/retail) în altă valută decât EUR sau USD, conversia valutară se realizează la cursul comercial USD raportat la valuta de referință a contului de card pentru operațiunile cu carduri al BCR Chișinău S.A. stabilit la data decontării tranzacției. Valuta de referință, în sistemul internațional de plăți electronice, pentru tranzacțiile enunțate este dolarul american (USD).

7.2.12. Cursurile valutare stabilite pentru tranzacțiile cu utilizarea cardurilor sunt afișate pe site-ul oficial al Băncii www.bcr.md.

7.2.13. Informațiile privind suma disponibilă existentă în contul de card pot fi obținute de către Deținătorul/Utilizatorul cardului prin următoarele căi: serviciul de deservire la distanță „24 Banking”, interogarea soldului la bancomatele Băncii, obținerea mini extrasului de cont prin bancomatele Băncii, obținerea extrasului de cont de la ghișeele Băncii, obținerea extrasului de cont la solicitare prin e-mail, solicitarea de informații de la Serviciul Asistență Carduri, la numerele de telefon indicate pe verso-ul cardului de plată - 22-210-202, 22-852-030, 22-265-030, 22-852-555, 22-265-555.

7.2.14. În scopul securității mijloacelor bănești ale Deținătorului/Utilizatorului pentru tranzacțiile de retragere de numerar de la bancomate o limita zilnică/lunară per card/cont de card este stabilită pentru fiecare produs în parte, informația dată fiind accesibilă pe www.bcr.md în informațiile aferente Tarifelor Băncii.

7.2.15. Nici o clauză nu va putea fi interpretată în sensul că Banca ar răspunde pentru utilizarea Cardului de plată de către alte persoane decât Deținătorul/Utilizatorul.

7.3. Drepturile Băncii

7.3.1. Banca are dreptul să facă investigații în legătură cu datele completate în cereri, în condițiile legii.

7.3.2. Banca are dreptul să refuze cererea de emiter/reemiter Card, fără a indica motivele care au stat la baza refuzului.

7.3.3. Banca are dreptul să dispună blocarea Cardului de plată, fără îndeplinirea vreunei formalități juridice, în situația nerespectării obligațiilor asumate conform Contractului-cadru.

7.3.4. Banca are dreptul să ia următoarele măsuri, în cazul în care consideră ca s-au efectuat tranzacții frauduloase, fără o notificare prealabilă a Deținătorului/Utilizatorului:

- i. să anuleze sau să blocheze accesul Cardului la contul de card;
- ii. să refuze emiterrea unui nou Card sau înlocuirea Cardului, fără ca prin aceasta Deținătorul/Utilizatorul să fie exonerat de răspunderea financiară pentru tranzacțiile efectuate deja cu Cardul de plată;

7.3.5. Banca are dreptul să acționeze potrivit dispozițiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuzivă sau frauduloasă a cardului de plată.

7.3.6. Să închidă contul de card la care este atașat Cardul de plată salarial SMART BCR sau Cardul de plată emis în baza contractului aferent achitării salariilor prin intermediul cardurilor de plată, dacă:

– în decursul a 6 (șase) luni consecutive, în acest cont nu au fost înregistrate mijloace bănești provenite din plăți salariale, iar operațiunile nu sunt suspendate de organe abilitate prin lege, cu respectarea termenului de preaviz de cel puțin 60 (șaizeci) de zile calendaristice;

– compania care a încheiat cu Banca contractul aferent achitării salariilor prin intermediul cardurilor de plată a informat Banca despre încetarea relațiilor de muncă cu Clientul;

- contractul aferent achitării salariilor prin intermediul cardurilor de plată a fost rezolvit sau a încetat în alt mod.

7.4. Obligațiile Băncii

7.4.1. Banca are obligația să emită/reemită Cardul Deținătorului/Utilizatorului (după caz) în baza unei cereri în scris sau în baza cererii depuse online și numai după aprobarea cererii menționate de către Bancă.

7.4.2. Banca are obligația să păstreze evidențele contabile aferente contului de card pentru o perioadă de timp determinată, în conformitate cu prevederile legale în materie, astfel încât tranzacțiile să poată fi urmărite, iar erorile să poată fi rectificate.

7.4.3. Banca are obligația să asigure mijloacele adecvate și suficiente de comunicare pentru ca Deținătorul/Utilizatorul să poată efectua comunicările stipulate în Contract-cadru.

7.4.4. Banca are obligația să dovedească, în cazul în care Deținătorul/Utilizatorul contestă o tranzacție inițiată prin intermediul unui Card de plată, faptul că tranzacția respectivă a fost corect înregistrată în conturi.

7.4.5. Banca are obligația să execute întocmai și în termenele stabilite prin Contract-cadru operațiunile ordonate de Deținător/Utilizator.

7.4.6. Banca are obligația să pună la dispoziția Deținătorului/Utilizatorului, la cererea expresă a acestuia, evidențele aferente tranzacțiilor efectuate de către acesta cu Cardul de plată.

7.4.7. Banca are obligația să îndeplinească alte obligații în conformitate cu prevederile Contractului-cadru.

7.5. Drepturile Deținătorului/Utilizatorului

7.5.1. Deținătorul/Utilizatorul are dreptul să solicite Băncii personal reemiterea Cardului înainte de data expirării în cazul pierderii, furtului sau deteriorării acestuia.

7.5.2. Deținătorul, ca titular al contului de card, poate obține de la Bancă, în baza cererii, informații privind situația contului și tranzacțiile efectuate cu cardul sau/și cu cardurile Utilizatorilor desemnați. Utilizatorii pot obține numai informații privind tranzacțiile efectuate cu cardurile suplimentare pe care le dețin.

7.6. Obligațiile Deținătorului/Utilizatorului

7.6.1. Deținătorul/Utilizatorul are obligația să utilizeze cardul în conformitate cu prevederile Contractului-cadru și să păstreze cardul în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia.

7.6.2. Deținătorul/Utilizatorul are obligația să înștiințeze Banca imediat ce constată: (i) pierderea, furtul, distrugerea sau blocarea Cardului; (ii) înregistrarea în contul de card a unor tranzacții neautorizate de către Deținător/Utilizator; (iii) orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării contului de către Bancă; (iv) elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii (clonării) Cardului și posibilitatea cunoașterii codului PIN al Cardului de către o persoană terță.

7.6.3. Deținătorul/Utilizatorul are obligația să anunțe telefonic Banca la numerele de telefon 22-210-202, 22-852-030, 22-265-030, 22-852-555, 22-265-555 (Serviciul Asistență Carduri), imediat ce constată pierderea/furtul cardului. Banca va bloca Cardul imediat după primirea apelului telefonic de pierdere/furt al Cardului. Dacă Deținătorul/Utilizatorul recuperează Cardul pierdut sau furat după informarea telefonică a Băncii, el este obligat să contacteze imediat Banca pentru instrucțiuni ulterioare. Alte comunicări pot fi realizate și prin e-mail la adresa cards@bcr.md.

7.6.4. Banca va emite un nou Card numai după recepționarea cererii în scris sau online de la Deținător/Utilizator și aprobarea cererii de către Bancă.

7.6.5. Să ia toate măsurile pe care le consideră necesare și suficiente pentru a menține în secret codul PIN al Cardului de plată.

7.6.6. Deținătorul/Utilizatorul are obligația să protejeze integritatea propriului cont prin:

- i. tastarea codului PIN al cardului de plată la terminal sau bancomat, astfel încât acesta să nu fie văzut de persoane terțe;
- ii. evitarea dezvăluirii codului PIN al Cardului unei persoane terțe;

Introducerea codului PIN al Cardului de plată reprezintă acordul irevocabil al Deținătorului/Utilizatorului privind efectuarea tranzacției.

- iii. solicitarea chitanței (sau un alt document similar) aferente tranzacției și verificarea cu atenție a informației imprimată în aceasta (data, numele/prenumele, suma tranzacției, etc.);
- iv. evitarea divulgării informației confidențiale prin telefon și alte modalități de comunicare;
- v. verificarea urgentă a soldului contului în cazul eșuării tranzacției;
- vi. păstrarea tuturor chitanțelor tranzacțiilor și verificarea datelor din acestea cu tranzacțiile indicate în extrasul de cont;
- vii. utilizarea Cardului pentru tranzacții pe Internet numai pe site-uri securizate/reputate;
- viii. efectuarea operațiunilor la comerciant/ghișeu Băncii doar personal și supravegherea cardului în timpul efectuării operațiunii;
- ix. urmărirea și respectarea instrucțiunilor afișate pe ecranul bancomatului;
- x. preluarea cardului și a chitanței după fiecare tranzacție efectuată la un terminal (bancomat (în cazul solicitării chitanței), POS-terminal, Imprinter);

7.6.7. Deținătorul/Utilizatorul are obligația să achite Băncii penalitatea pentru nereturnarea cardului în mărimea stabilită conform Tarifelor Băncii.

7.6.8. Deținătorul/Utilizatorul are obligația să anunțe Banca în cazul modificării datelor declarate în Cererea de emiteră, în termen de 5 zile lucrătoare de la data producerii acestora.

7.6.9. Nerespectarea de către Deținător/Utilizator a prevederilor din p. 7.6.5. și 7.6.6. (i) – (viii) se consideră neglijență gravă în utilizarea Cardului de plată.

7.6.10. Deținătorul are obligația de a aduce la cunoștința Utilizatorului desemnat de către el prevederile prezentelor Condiții Generale Bancare.

7.7. Funcționarea contului de card

7.7.1. Banca va deschide în evidența proprie, în numele Deținătorului, un cont de card în valuta solicitată.

7.7.2. Suma minimă pentru deschiderea contului de card este specifică fiecărui tip de Card. Deținătorul are obligația de a menține în contul de card un sold minim, cuantumul acestuia fiind stabilit de Bancă pentru acest tip de card în Tarifele Băncii.

7.7.3. Fiecare tranzacție efectuată cu utilizarea Cardului de plată va conduce automat la debitarea contului de card.

7.7.4. Dacă, în mod accidental, soldul contului de card devine debitor (tranzacții sub limita de autorizare, comisioane de la alte bănci, etc.), Banca se obligă să aducă la cunoștința Deținătorului cauza debitului, iar acesta se obligă să acopere debitul creat, în cel mai scurt timp.

7.7.5. Banca asigură Deținătorului/Utilizatorului autorizarea tranzacțiilor 24 de ore pe zi, 7 (șapte) zile pe săptămână, în limita mijloacelor financiare disponibile din cont.

7.7.6. Banca este autorizată în mod irevocabil de către Deținător/Utilizator să debiteze automat contul de card cu sumele care reprezintă:

- i. valoarea tranzacțiilor de cumpărare sau de eliberare de numerar valabile (pentru care a fost utilizat codul PIN al cardului de plată, tehnologia contactless sau semnătura sa) efectuate cu cardul Deținătorului/Utilizatorului;
- ii. contravaloarea taxelor, comisioanelor, dobânzilor și penalităților datorate Băncii;
- iii. contravaloarea cheltuielilor efectuate de Bancă (telefon, fax, taxe, etc.) pentru soluționarea tranzacțiilor contestate conform Tarifelor Băncii.

7.7.7. Banca pune la dispoziția Deținătorului/Utilizatorului gratis, extrasul de cont ce poate fi vizualizat și tipărit din sistemul „24 Banking” și va cuprinde următoarele informații:

- i. o referință care să îi permită Deținătorului/Utilizatorului să identifice tranzacția, incluzând informații referitoare la comerciantul acceptant sau bancomatul la care s-a desfășurat tranzacția, precum și data tranzacției;
- ii. valoarea tranzacției în valuta originală și echivalent în valuta contului de card;
- iii. valoarea oricăror taxe sau comisioane aplicate pentru anumite tipuri particulare de tranzacții.

7.7.8. Dacă Deținătorul/Utilizatorul constată apariția unor eventuale tranzacții pe care nu le recunoaște, are dreptul să conteste în scris tranzacțiile respective, în termen de 13 (treisprezece) luni calendaristice din data debitării contului cu contravaloarea acestora.

7.7.9. Pentru tranzacțiile contestate după acest termen, Banca va încerca soluționarea contestațiilor sub rezerva refuzului imediat al băncii acceptatoare pe motiv de depășire a termenului prevăzut de reglementările internaționale.

7.7.10. După 13 (treisprezece) luni calendaristice nici o tranzacție nu mai poate fi contestată, chiar dacă Deținătorul/Utilizatorul invocă faptul că nu a ridicat extrasul de cont și nu a avut cunoștința de sumele apărute în mod nejustificat.

7.7.11. Contestațiile adresate în scris Băncii vor fi examinate și investigate de către Bancă în termen de maxim 30 (treizeci) de zile calendaristice de la primirea contestației și Banca va informa Deținătorul/Utilizatorul asupra etapelor rezolvării acesteia. Rezultatele finale ale investigațiilor vor fi comunicate Deținătorului/Utilizatorului (telefonic, letric – după caz), iar costurile aferente fiind suportate de către acesta, cu excepția situației când contestația se dovedește a fi întemeiată, caz în care costurile sunt suportate de Bancă.

7.7.12. Banca va credita contul Deținătorului cu contravaloarea acestor tranzacții numai după finalizarea procedurilor prevăzute de regulamentele în vigoare privind tranzacțiile în dispută și numai în cazul în care contestația a fost soluționată favorabil.

7.7.13. În cazul în care pierderea rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin Deținătorului/Utilizatorului, limita de sumă indicată în p. 11.1.2. nu se aplică.

CAPITOLUL 8. CONTUL DE DEPOZIT

8.1. Considerații generale

8.1.1. Banca acceptă următoarele tipuri de depozite de la Clienți persoane fizice:

- la vedere;
- la termen.

8.1.2. Pentru mijloacele bănești din conturile de depozit la vedere, Banca nu plătește dobândă.

8.1.3. Pentru mijloacele bănești disponibile în conturile de depozit la termen, Banca calculează și înregistrează dobânda flotantă, conform caracteristicilor individuale ale fiecărui produs.

8.1.4. Dobânda se calculează zilnic, începând cu ziua următoare constituirii depozitului, aplicată la soldul acestuia, potrivit bazei de calcul a dobânzii al anului cu 365/366 zile. Dobânda se transferă lunar în ziua următoare zilei constituirii depozitului:

- în contul curent/de depozit la vedere/de card, pentru depozit fără capitalizarea dobânzii;
- în contul de depozit la termen, pentru depozit cu capitalizarea dobânzii.

8.1.5. **Formula de calcul a dobânzii (sporire zilnică):**

Dobânda transferată = $[(SD * rd\%)/365 \text{ sau } 366]$, unde:

SD – suma depozitului;

rd% – rata dobânzii anuală (în procente).

8.2. Constituirea depozitului

8.2.1. În cadrul Sucursalei - depozitul se constituie în baza cererii Clientului, precum și semnarea Contractului specific.

8.2.2. Prin utilizarea Sistemului „24 Banking” - depozitul se constituie online de către Client prin exprimarea consimțământului de constituire conform datelor completate de Client. Clientul poate vizualiza/imprima confirmarea de constituire a depozitului în profilul său în Sistemul „24 Banking”.

TITLUL III. SERVICII BANCARE

CAPITOLUL 9. SISTEMUL DE DESERVIRE BANCARĂ LA DISTANȚĂ „24 BANKING”

9.1. Considerații generale

9.1.1. Pentru a beneficia de Sistemul „24 Banking”:

- Clienții noi și Clienții existenți care solicită conectarea la Sistemul „24 Banking” la ghișeul Băncii urmează să completeze și să semneze cererea de conectare – formular standard al Băncii;
- Clienții existenți care solicită conectarea la Sistemul „24 Banking” prin intermediul site-ului oficial al Băncii, urmează să completeze solicitarea online – formularul standard al Băncii.

Notă: Banca va conecta la Sistemul „24 Banking”, în baza solicitărilor online, doar clienții ale căror date furnizate prin intermediul solicitării online, vor coincide cu datele existente în sistemul informațional al Băncii și dacă Banca a stabilit ca Declarația clientului/solicitantului nu necesită a fi actualizată.

9.1.2. Pentru accesarea sistemului și autorizarea plăților poate fi utilizat Certificatul digital sau One-Time Password (OTP) generat de către Sistemul „24 Banking” și valabil 30 minute din momentul generării.

9.2. Declarații și garanții

9.2.1. Clientul și Banca declară că recunosc reciproc semnăturile digitale utilizate pentru realizarea tranzacției electronice și executarea de către Bancă a documentelor electronice. Documentul electronic prevăzut cu

semnătura digitală produce aceleași efecte juridice ca și documentul analogic pe suport de hârtie autentificat cu semnătură olografă.

9.2.2. Clientul și Banca declară că orice modificare neautorizată a documentului electronic semnat cu semnătura digitală este detectată de procedura de confirmare a autenticității semnăturii digitale.

9.2.3. Clientul garantează că va utiliza Sistemul „24 Banking” conform condițiilor de securitate și altor cerințe prevăzute de Contractul-cadru și Ghidul de utilizare al Sistemului „24 Banking”, oferit Clientului pe site-ul www.bcr.md, oferind, după caz, informații privind instalarea și utilizarea aplicației.

9.2.4. Pentru conectarea la Sistemul „24 Banking” Clientul se va conforma cerințelor pentru tehnica de calcul, stabilite la p. 9.5.1. al prezentului Capitol. Calculatorul Clientului se conectează la serverul Sistemului „24 Banking” printr-o conexiune securizată.

9.2.5. Nici o prevedere din Contractul-cadru nu poate fi interpretată în sensul că Banca poartă răspundere pentru utilizarea serviciului de către o altă persoană decât titularul Serviciului „24 Banking”.

9.3. Asigurarea securității tranzacțiilor electronice

9.3.1. Clientul va înștiința imediat Banca despre orice tentativă de acces neautorizat în Sistemul „24 Banking”. La rândul ei, Banca, va suspenda accesul Clientului la profilul său în Sistemul „24 Banking”.

9.3.2. Clientul va înștiința imediat Banca despre pierderea controlului asupra Sistemului „24 Banking” sau Semnăturii electronice și despre orice caz de utilizare neautorizată a identificatorilor săi. La rândul ei, Banca, va suspenda accesul Clientului în Sistemul „24 Banking”.

9.3.3. În scopul diminuării riscului accesului neautorizat la Sistemul „24 Banking”, menținerii Sistemului în stare funcțională, Clientul este obligat să respecte următoarele reguli de bază:

- a) să utilizeze Sistemul „24 Banking” conform instrucțiunilor de lucru prevăzute în Ghidul de utilizare;
- b) să nu divulge persoanelor terțe metodele de protejare a informației utilizate în Sistemul „24 Banking”. În cazul deconectării Sistemului „24 Banking”, Clientul este obligat să distrugă datele confidențiale și să nu le transmită persoanelor terțe;
- c) să asigure confidențialitate identificatorilor personali, certificatelor digitale și parolelor, să nu le transmită persoanelor terțe.

9.3.4. În cazul în care pierderea rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin Clientului, limita de sumă indicată în p. 11.1.2. nu se aplică.

9.4. Drepturile și obligațiile Băncii

9.4.1. Banca se obligă să pună la dispoziția Clientului Certificatele digitale ale Clientului prin intermediul Serviciului „24 Banking” și Ghidul de utilizare ale serviciului pe site-ul www.bcr.md.

9.4.2. Banca se obligă să asigure executarea tranzacțiilor electronice în strictă corespundere cu informația indicată de Client în Cererea de conectare la Sistemul „24 Banking”. În cazul în care Clientul dorește să modifice informația indicată inițial în Cererea de conectare, acesta este obligat să depună o Cerere de modificare profil la Sistemul „24 Banking”.

9.4.3. Banca se obligă să asigure confidențialitatea, autenticitatea, integritatea tranzacțiilor electronice și a informației transmise/primite prin intermediul Sistemului „24 Banking”.

9.4.4. Banca se obligă să dispună de echipament și soluții soft necesare pentru buna funcționare a Sistemului „24 Banking” și să asigure securitatea și siguranța operațională a acestora.

9.4.5. Banca se obligă să asigure stocarea și păstrarea documentelor justificative aferente realizării tranzacțiilor electronice conform actelor normative în vigoare, pentru o perioadă de nu mai puțin de 5 (cinci) ani.

9.4.6. Banca se obligă să furnizeze la solicitarea Clientului informații referitor la tranzacțiile electronice efectuate prin intermediul Sistemului „24 Banking”.

9.4.7. Banca se obligă să suspende utilizarea de către Client a Sistemului „24 Banking” în cazurile specificate în p. 9.4.10. Reactivarea serviciului în cazul suspendării din motivul acumulării restanțelor la comisionul de administrare lunară se va efectua după achitarea integrală a comisionului restant.

9.4.8. Banca se obligă să informeze Clientul prin intermediul Sistemului „24 Banking” în cazul apariției unor defecțiuni tehnice, cu informarea concomitentă asupra termenului înlăturării acestora.

9.4.9. Banca se obligă să înlăture gratis orice defecțiune a Sistemului „24 Banking”, care nu se datorează culpei Clientului, cu condiția că mijloacele tehnice și Sistemul au fost exploatate corect, iar defectele nu sunt cauzate de impactul produs de viruși electronici sau de scăderea tensiunii în rețeaua Clientului.

9.4.10. Banca va suspenda temporar utilizarea de către Client a Sistemului „24 Banking” în următoarele cazuri:

- a) la notificarea Băncii de către Client, în formă scrisă sau prin e-mail la adresa helpdesk@24banking.md, sau telefonic la serviciul Asistență Internet Banking, tel. (373)(22)852-040, (373)(22)265-040, (373)(22) 852-555, (373)(22) 265-555 privind pierderea controlului asupra Semnăturilor electronice sau identificatorilor;
- b) în cazul introducerii incorecte a parolei de logare a Utilizatorilor autorizați de trei ori consecutiv, accesul la Sistem va fi blocat;
- c) în cazul neachitării comisionului de deservire lunară, pe o perioadă de 3 (trei) luni;
- d) în cazul în care nu este posibilă conformarea la cerințele de aplicare a măsurilor de precauție privind clienții în conformitate cu reglementările aplicabile în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;
- e) în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare;

9.4.11. Banca are dreptul să deconecteze Clientul de la Sistemul „24 Banking”, în următoarele cazuri:

- a) la închiderea contului(rilor) Clientului;
- b) în cazul neachitării comisionului lunar pentru o perioadă de 6 (șase) luni.

9.4.12. Banca este în drept de a efectua unele modificări în Sistemul „24 Banking” fără a înștiința Clientul, cu condiția ca modificările să nu contravină prevederilor prezentului Capitol.

9.5. Drepturile și obligațiile Clientului

9.5.1. Clientul este obligat să asigure următoarele cerințe față de tehnica de calcul pentru a accesa și a utiliza Sistemul „24 Banking”:

9.5.1.1. Pentru versiunea WEB a aplicației „24 Banking”:

- un calculator cu sistem de operare Microsoft Windows minimum versiunea 7;
- conexiune la Internet cu viteza minimă 1024 kb/s;
- browser Internet Explorer minimum versiunea 7, Firefox minimum versiunea 3.6 sau GoogleChrome.

9.5.1.2. Pentru versiunea Mobilă a aplicației „24 Banking”:

- un dispozitiv Android cu sistemul de operare minim Android 5.0, sau un dispozitiv iOS cu sistemul de operare minim iOS 8.0;
- conexiune la Internet cu viteza minimă 1024 kb/s.

9.5.2. Clientul este obligat să mențină tehnica de calcul în stare funcțională și să asigure utilizarea Sistemului conform cerințelor de exploatare a acestuia, indicate în Ghidul de utilizare a Sistemului „24 Banking”.

9.5.3. Clientul este obligat să asigure confidențialitatea numelui de acces și a parolei, semnăturilor digitale și să nu le transmită persoanelor terțe, să le protejeze de modificări ale conținutului sau alte compromiteri.

9.5.4. Clientul este obligat să informeze operativ Banca la adresa de e-mail helpdesk@24banking.md sau telefonic la serviciul Asistență Internet Banking, tel. (373)(22)852-040, (373)(22)265-040, (373)(22) 852-555, (373)(22) 265-555 privind:

- a) tentativele persoanelor terțe de obținere a accesului la Sistemul „24 Banking” în scopul efectuării tranzacțiilor electronice neautorizate;
- b) orice pierdere, inclusiv de scurtă durată, a controlului asupra Certificatului digital, numelui de acces și parolei.

9.5.5. Clientul este obligat să atașeze la ordinele de plată în valută străină expediate spre executare prin intermediul Sistemului „24 Banking” documentele confirmative aferente tranzacțiilor date, conform Legii privind reglementarea valutară nr. 62-XVI din 21.03.2008 și Regulamentului privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare (Hotărârea Comitetului Executiv al BNM nr. 29 din 13.02.2018).

9.5.6. Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul Sistemului „24 Banking”. Clientul trebuie să se asigure că la data la care este transmis sau programat ordinul de plată inițiat, există suficiente mijloace bănești în cont pentru a permite efectuarea tranzacției și că data respectivă este o Zi lucrătoare.

9.5.7. Clientul poate iniția și transmite la Bancă ordinele de plată în lei moldovenești și valută străină 24/24 ore, 7/7 zile. Ordinele de plată, transmise prin intermediul Sistemului „24 Banking” se primesc de către Bancă conform graficului de primire a ordinelor de plată, afișat în unitățile teritoriale și pe site-ul Băncii.

9.5.8. Clientul este obligat să schimbe certificatul digital și/sau Identificatorii Deținătorilor în următoarele cazuri:

- pierderea controlului, inclusiv de scurtă durată, asupra certificatului digital și/sau Identificatorilor Deținătorilor;
- la expirarea termenului de valabilitate a certificatului eliberat de Bancă;
- la cererea Băncii.

9.5.9. Clientul este obligat să prezinte Băncii în scris, în formă liberă, o cerere de deconectare de la Sistemul „24 Banking” în cazul închiderii contului/rilor în Bancă.

9.5.10. Clientul este în drept să solicite de la Bancă informații despre executarea tranzacțiilor electronice prin intermediul Sistemului „24 Banking”.

9.5.11. Clientul este obligat să acceseze mesajele transmise prin intermediul Sistemului pentru a se informa cu privire la modificări program de lucru al Băncii/Sistemului, eventuale defecțiuni tehnice ale Sistemului, lansare produse noi, implementare servicii noi în Sistem, Tarifele aplicate de Bancă, notificări expediate de Bancă etc.

9.6. Circuitul documentelor electronice

9.6.1. Sistemul „24 Banking” permite procesarea în formă electronică a următoarelor tipuri de documente electronice:

- a) ordin de plată în lei moldovenești;
- b) ordin de plată în valută străină;
- c) cerere de cumpărare/vânzare/conversie a valutei;
- d) achitarea facturilor pentru utilități;
- e) constituirea depozitului
- f) alimentări/retrageri parțiale în/din depozit.

9.6.2. Toate documentele electronice care circulă între Client și Bancă vor urma o consecutivitate de etape:

- a) *Generarea*: documentele electronice se întocmesc de către Client în Sistemul „24 Banking” conform Ghidului de utilizare ale Sistemului. Documentul de plată electronic se generează de către Client prin completarea formularului-tip propus de către Bancă prin Sistemul „24 Banking”.
- b) *Autorizarea*: toate documentele electronice transmise de către Client la Bancă se autorizează (semnează) prin intermediul OTP sau certificat digital.
- c) *Transmiterea*: după semnarea documentului de plată electronic și verificarea lui de către Sistemul „24 Banking”, datele introduse de către Client se transferă către Bancă. Banca va asigura primirea și transferul informației între centrul de comunicații al Băncii și stația Clientului, inclusiv executarea plăților conform informației incluse în documentul electronic (în decursul Zilei operaționale a Băncii).
- d) *Anularea*: anularea documentului de plată electronic deja transmis la Bancă se va efectua cu succes de către Client în cazul în care documentul de plată electronic încă nu a fost executat de către Bancă. Anularea poate fi solicitată prin intermediul adresei de e-mail helpdesk@24banking.md sau prin depunerea unei cereri la Bancă.
- e) *Verificarea*: după recepționarea documentului electronic expediat de către Client, Banca verifică corectitudinea datelor introduse de către Client în document. În cazul în care nu există cauze de refuz a documentului electronic, acesta se consideră primit spre executare, fapt despre care Clientul va fi notificat prin intermediul canalului indicat în Cererea de conectare la Sistem (e-mail sau sms).
- f) *Respingerea*: în cazul depistării unor greșeli în datele introduse în documentul electronic, sau din alte cauze prevăzute de legislația în vigoare, documentul electronic nu se acceptă spre executare de către Bancă, fapt despre care Clientul va fi notificat prin intermediul canalului indicat în Cererea de conectare la Sistem. Documentele electronice ce conțin erori nu sunt acceptate spre executare și Clientul este obligat să genereze și autorizeze un document nou cu indicarea datelor corecte în caz că dorește ca transferul să fie executat. Documentul electronic recepționat repetat de către Bancă spre executare se consideră ca un document nou.
- g) *Executarea*: Banca execută documentului electronic recepționat de la Client în decursul zilei bancare, cu condiția că a fost recepționat conform p. 9.5.7. al prezentului Capitol. Documentele remise spre executare

cu regimul selectat "normal" se vor executa de Bancă în termen de maxim 80 minute, iar cele cu regim "urgent" în maxim 60 minute din momentul recepționării, cu condiția ca toate datele indicate și atașate în/la documentul electronic sunt corecte și complete, exista disponibil în cont și nu sunt aplicate suspendări/sechestrări la cont. Termenul de prelucrare poate fi extins de către Banca în cazurile prevăzute de legislația în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

- h) *Confirmarea executării*: după executarea documentului electronic de către Bancă, Clientul poate să se informeze prin intermediul Sistemului „24 Banking” privind statutul documentului, examinând extrasul de cont sau lista documentelor, verificând statutul documentului, care confirmă executarea documentului electronic - statut „Procesat”.

CAPITOLUL 10. SERVICIUL SMS NOTIFICARE CARDURI

10.1. Serviciul SMS Notificare oferă:

- notificare imediată la efectuarea operațiunilor cu cardul de retragere numerar, achitare prin POS terminal, plată prin Internet, alimentare de card, transfer P2P, etc;
- vizualizarea în conținutul SMS a soldului disponibil în cont după efectuarea tranzacției cu cardul (opțional).

10.2. Abonarea la Serviciul SMS Notificare, se poate face simultan cu deschiderea Contului de card, prin bifarea solicitării respective în cerere.

TITLUL IV. RESPONSABILITĂȚI, DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

11.1. Responsabilitățile Părților

11.1.1. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor, Partea vinovată compensează pagubele cauzate în conformitate cu legislația în vigoare.

11.1.2. În cazul în care Clientul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată utilizat (card de plată bancar sau Sistemul „24 Banking”, el suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), până la suma maximă de 2500 (două mii cinci sute) lei.

11.1.3. Clientul suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijența gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin: (i) să utilizeze instrumentul de plată în conformitate cu condițiile de emisie și de utilizare a acestuia; (ii) să informeze Banca, de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia; (iii) îndată ce primește un instrument de plată, întreprinde toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la pct. 11.1.2. nu se aplică.

11.1.4. Banca nu este responsabilă pentru reținerea plăților din/în contul Clientului, dacă aceasta s-a produs din vina Clientului sau a terțelor persoane (inclusiv a băncii beneficiarului/plătitorului sau a băncii corespondente), precum și pentru consecințele legate de situația lor financiară.

11.1.5. Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește consecințele întârzierilor și/sau pierderilor de documente sau corespondență și nici în ceea ce privește deteriorarea sau alte erori ce se pot produce în timpul transportului/transmisiei.

11.1.6. Banca nu își asumă nicio responsabilitate pentru pierderile sau profiturile ratate de către Client ca urmare a imposibilității Băncii de a furniza Serviciul bancar ca urmare a unor evenimente în afara controlului Băncii.

11.1.7. Banca nu poartă nicio răspundere pentru situațiile în care fondurile transferate sunt blocate/sechestrare/returnate parțial/întârziate sau pentru taxele/impozitele aplicate suplimentar asupra sumelor transferate către bănci din țările care prezintă factori confirmați de risc (măsuri restrictive luate ca urmare a crizei politice și/sau sancțiuni internaționale). Astfel de tranzacții pot fi efectuate numai prin asumarea riscului de către Client.

11.1.8. Banca nu este responsabilă pentru pierderile sau veniturile ratate, pe care le-ar putea suporta Clientul din cauza acțiunilor terțelor părți beneficiare ale unor informații puse la dispoziție de Bancă cu respectarea legislației și cerințelor secretului bancar.

11.1.9. Banca nu este responsabilă de securitatea echipamentului Clientului pentru utilizarea Sistemul „24 Banking”. Banca nu oferă sprijin pentru sistemele soft/hard ale Clientului.

11.1.10. Banca nu este responsabilă de pierderile suportate de Client provenite din întreruperea sau oprirea Sistemului „24 Banking” din cauza problemelor tehnice ale canalelor de comunicație pe care Banca nu le controlează.

11.1.11. Clientul poartă răspundere pentru toate pierderile, apărute ca urmare a unui transfer neautorizat ca rezultat al încălcării de către el a condițiilor Contractului-cadru.

11.1.12. În cazul neconformării Clientului cu clauzele stabilite în p. 9.5.4. și p. 9.5.8. ale prezentelor Condiții Generale Bancare, Banca nu poartă responsabilitate pentru imposibilitatea utilizării Sistemului „24 Banking” sau pentru eventualele riscuri.

11.1.13. În cazul când Banca nu suspendă executarea operațiunilor electronice de plată din conturile Clientului după ce a fost informată de Client conform p. 9.5.4 despre pierderea controlului asupra certificatelor digitale, parolilor sau tentative de efectuare a transferurilor neautorizate sau alte acțiuni care presupun eventuale deturnări de fonduri ale Clientului, Banca poate fi obligată de a acoperi pierderile suportate de Client, dacă nu dovedește că neexecutarea acestei obligații nu-i este imputabilă.

11.1.14. Banca nu poartă responsabilitate pentru neexecutarea tranzacțiilor electronice la ordinul Clientului în următoarele cazuri:

- a) operațiunea solicitată este interzisă de legislația Republicii Moldova;
- b) detaliile/informațiile plății sunt indicate incorect sau incomplet;
- c) documentele confirmative la o plată externă sunt incorecte sau incomplete;
- d) suma operațiunii (inclusiv comisionul bancar) depășește soldul contului Clientului;
- e) conturile bancare ale Clientului au aplicate suspendări/sechestrări;
- f) în alte cazuri, când culpa Băncii lipsește.

11.2. Drepturile Clientului

11.2.1. Clientul are dreptul să gestioneze liber mijloacele bănești în limita soldului din cont, cu respectarea prevederilor Contractului-cadru și a legislației în vigoare.

11.2.2. Clientul are dreptul să alimenteze contul prin transfer din alte conturi deschise la Bancă sau la alte bănci și/sau prin depuneri de numerar la unitățile teritoriale ale Băncii. Alimentările se efectuează cu condiția respectării legislației în vigoare.

11.2.3. Clientul are dreptul să obțină corectarea unei operațiuni de plată din partea Băncii numai dacă informează Banca în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 13 (treisprezece) luni de la data debitării contului, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător.

11.2.4. Clientul are dreptul să solicite produse și/sau servicii pentru a fi atașate contului, în condițiile stabilite de Bancă.

11.2.5. Clientul are dreptul să primească pe suport de hârtie, la cerere și în orice moment, informațiile stabilite prin art. 42 alin. (1), 43 din Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică.

11.3. Obligațiile Clientului

11.3.1. Clientul se obligă să prezinte Băncii toate documentele, necesare pentru deschiderea și administrarea contului, în conformitate cu cerințele prevăzute de prezentele Condiții Generale Bancare, legislația în vigoare, precum și de standardele entităților la care Banca este parte, despre care Clientul este informat corespunzător, în original sau copie legalizată, sau după caz în forma solicitată de Bancă.

11.3.2. Clientul se obligă să respecte reglementările Băncii, legislația în vigoare a RM și să acționeze cu bună credință în relațiile cu Banca și să nu antreneze Banca în scheme frauduloase, piramide financiare și alte activități interzise prin lege.

11.3.3. Clientul se obligă să asigure existența mijloacelor bănești în cont suficiente pentru efectuarea operațiunilor, în conformitate și cu respectarea legislației RM inclusiv în domeniul valutar, și achitarea comisioanelor și tarifelor aferente administrării contului și executării operațiunilor dispuse de Client.

11.3.4. Clientul se obligă să respecte programul de lucru al Băncii cu publicul, care este afișat în cadrul unităților teritoriale ale acesteia și pe pagina oficială web a Băncii.

11.3.5. Clientul se obligă să prezinte Băncii informații și documente veridice pentru deschiderea contului și efectuarea operațiunilor prin cont.

11.3.6. Clientul se obligă să perfecteze corect documentele necesare pentru efectuarea operațiunilor cu mijloacele bănești din cont și să prezinte Băncii documentele de plată semnate în conformitate cu specimenul de semnătură din actul de identitate și cu respectarea regulamentelor/instrucțiunilor în vigoare ale Băncii Naționale a Moldovei.

11.3.7. Clientul se obligă să utilizeze formularele/cererile standard ale Băncii pentru efectuarea operațiunilor.

11.3.8. Clientul se obligă să achite comisioane pentru serviciile prestate de Bancă stabilite în conformitate cu Tarifele în vigoare ale Băncii, concomitent cu efectuarea operațiunilor solicitate de Client și executate de Bancă.

11.3.9. Clientul se obligă să se informeze personal periodic despre modificările aplicate la Tarifele Băncii de pe pagina oficială web a Băncii sau din comunicatele afișate la ghișeele Băncii.

11.3.10. Clientul se obligă să prezinte Băncii informația privind datele de contact personale (domiciliu, numere de telefon, telex, fax, e-mail). Banca nu este responsabilă pentru eventualele prejudicii cauzate ca rezultat al nerecepționării de către Client a informațiilor furnizate de Bancă conform datelor de contact prezentate. La solicitarea Clientului și în alte cazuri prevăzute, Banca poate expedia informații/documente prin poșta electronică la adresa indicată de Client la deschiderea contului.

11.3.11. Clientul se obligă să anunțe Banca în cazul intervenirii oricăror modificări ale informațiilor furnizate Băncii (ex. referitor la date de identificare Client și/sau persoana împuternicită, revocarea împuternicirii, schimbarea rezidenței, domiciliului, schimbarea actului de identitate etc.) și să înlocuiască în mod corespunzător actele prezentate inițial, în termen de până la 5 (cinci) zile lucrătoare de la data modificării respective. Până la data primirii de către Bancă a acestor modificări din partea Clientului, Banca este îndreptățită să considere informațiile și datele de identificare aflate în posesia sa ca fiind valide. Banca nu poartă răspundere pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicării în timp util și în condiții de siguranță a modificărilor/completărilor apărute sau în cazul în care acestea au fost comunicate Băncii de către Client fără a fi urmate de înregistrări doveditoare.

11.3.12. În cazul în care nu au avut loc modificări menționate în p. 11.3.10.-11.3.11, Clientul se obligă să prezinte corect și la timp toate actele, datele și informațiile solicitate de către Bancă în scopul verificării informațiilor Clientului/beneficiarului efectiv cât și a legalității operațiunilor efectuate prin conturi, inclusiv să actualizeze la solicitarea Băncii Declarația clientului/solicitantului (pe suport hârtie sau prin site-ul Băncii).

11.3.13. Clientul se obligă să despăgubească Banca pentru orice prejudicii, pierderi, cheltuieli sau sancțiuni aplicate Băncii sau administratorilor Băncii de către autorități abilitate care rezultă din neîndeplinirea/încălcarea Contractului-cadru, neprezentarea documentelor specificate în Contract-cadru, precum și din culpa Clientului care a rezultat din încălcarea legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului precum și a altor reglementări legale.

11.4. Drepturile Băncii

11.4.1. Banca are dreptul să refuze deschiderea de conturi sau efectuarea de operațiuni dispuse de Client, respectând legislația RM în vigoare și reglementările interne ale Băncii în domeniul de cunoaștere a clientului, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

11.4.2. La deschiderea conturilor și/sau oferirea Serviciilor Bancare, precum și pentru a determina circumstanțele, scopul și natura tranzacțiilor, Banca are dreptul să solicite de la Client prezentarea de documente suplimentare pentru verificarea identității Clientului și a persoanelor mandatate, justificarea scopului și naturii tranzacțiilor dispuse de aceștia și determinarea beneficiarilor reali ai acestor tranzacții. Banca este în drept să refuze deschiderea contului sau efectuarea operațiunilor solicitate de Client, și/sau utilizarea sistemelor de deservire bancară la distanță, în cazul în care acesta nu prezintă informațiile și documentele solicitate de Bancă pentru conformarea reglementărilor aplicabile în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

11.4.3. Banca are dreptul să refuze executarea operațiunilor prin contul Clientului în cazul în care documentele de plată prezentate contravin sau nu corespund cerințelor legislației în vigoare. Banca are dreptul să refuze efectuarea tranzacțiilor ordonate de Client sau recepționate în contul Clientului, și/sau de a înceta relația cu Clientul (de a rezolvi Contractul și Contractele specifice) în cazul:

a) unor declarații false sau dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate de Client;

- b) în care acesta prezintă Băncii instrumente de plată și/sau documente confirmative care pot fi suspecte de fraudă;
- c) în care natura tranzacției sau operațiunii prezintă suspiciuni;
- d) în care Clientul nu furnizează Băncii informațiile solicitate conform normelor legale în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor, inclusiv neprezentării informațiilor și documentelor care să ateste beneficiarul efectiv inclusiv beneficiarul final al tranzacțiilor;
- e) în care Clientul nu prezintă sau prezintă Băncii informații incomplete, neautentice sau neveridice aferente identificării sale;
- f) în cazul expirării termenului de valabilitate a actului de identitate al Clientului și/sau persoanei împuternicite, sau expirării împuternicirilor;
- g) există suspiciuni că contul deschis la Bancă este folosit de Client sau reprezentantul acestuia în scopul realizării unor activități ilegale;
- h) în care Banca are suspiciuni cu privire la persoanele împuternicite.

11.4.4. Banca nu este obligată să justifice natura suspiciunii sau să aducă careva dovezi Clientului la exercitarea dreptului de refuz specificat în p. 11.4.3. la efectuarea tranzacțiilor în sau din contul Clientului. Clientul nu are dreptul de a cere compensații, iar Banca nu are obligația de a achita despăgubiri aferente exercitării dreptului Băncii de refuz specificat în p. 11.4.3. la efectuarea tranzacțiilor în/sau din contul Clientului.

11.4.5. Banca are dreptul să efectueze operațiuni prin contul Clientului fără acordul acestuia în baza actelor obligatorii emise de instanțe de judecată, executori judecătorești, Serviciul Fiscal de Stat și alte autorități abilitate prin lege.

11.4.6. Banca are dreptul să perceapă din toate conturile Clientului deschise în cadrul Băncii, la momentul executării operațiunilor bancare sau cu o periodicitate indicată în Tarifele Băncii, comisioane conform Tarifelor în vigoare.

11.4.7. Banca are dreptul să retragă prin dispoziții proprii din contul Clientului sumele înregistrate greșit, care nu-i aparțin acestuia.

11.4.8. Banca are dreptul să raporteze, în conformitate cu prevederile legislației și a tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte, autorităților competente informația ce ține de conturile deschise, soldul disponibil al mijloacelor financiare și operațiunile derulate în contul Clientului, fără a fi obligată să anunțe/informeze despre acest fapt Clientul.

11.4.9. Banca are dreptul să suspende dreptul de dispoziție al Clientului asupra mijloacelor bănești sau operațiunile în/din conturi la primirea documentului privind suspendarea operațiunilor prin Conturile bancare ale Clientului emis de către organele fiscale și alte autorități împuternicite în conformitate cu legislația, precum și în alte cazuri prevăzute de legislație și actele interne ale Băncii.

11.4.10. Banca are dreptul să execute documentele privind aplicarea sechestrului sau altor restricții asupra mijloacelor bănești din contul Clientului emise de către instanța de judecată, executorul judecătoresc, precum și de alte autorități împuternicite în conformitate cu legislația, precum și în alte cazuri prevăzute de legislație și actele interne ale Băncii.

11.4.11. În cazul în care mijloacele bănești aflate în contul Clientului vor face obiectul unui ordin incaso emis conform cerințelor legislației în vigoare, Banca va fi în drept să execute în aceeași zi ordinul incaso și să rețină eventualele comisioane aferente. În cazul insuficienței mijloacelor bănești din conturile în valuta ordinului incaso, Banca va executa echivalentul acestora din Conturile bancare în altă valută, efectuând convertirea valutei în valuta necesară la cursul comercial al Băncii la data tranzacției, dacă legea nu prevede altfel.

11.4.12. Banca are dreptul în cazul implementării tehnologiilor informaționale noi sau apariției unor modificări legislative, să modifice unilateral codul numeric al contului Clientului.

11.5. Obligațiile Băncii

11.5.1. Banca se obligă să deschidă conturi în lei moldovenești și/sau valută străină la cererea Clientului cu condiția prezentării de către acesta a documentelor solicitate de Bancă, în conformitate cu cerințele legislației RM în vigoare și a Contractului-cadru, numai după aprobarea de către Bancă a cererii Clientului.

11.5.2. Banca se obligă să execute în limita soldului disponibil din cont operațiuni privind transferul mijloacelor bănești către alte persoane, retrageri de numerar, precum și alte operațiuni prin cont dispuse de Client și efectuate în conformitate cu dispozițiile scrise ale acestuia, exigențele legislației și cerințele Băncii.

11.5.3. Banca se obligă să înregistreze în contul Clientului sumele bănești depuse de acesta sau de un terț în numerar sau prin virament din conturile altor persoane, fără limitarea sumei, în ziua primirii documentelor de plată corespunzătoare, care respectă exigențele legislației și cerințele Băncii.

11.5.4. Banca se obligă ca în eventualitatea modificării codului numeric al contului, de a informa Clientul cu 15 (cincisprezece) zile înainte de intrarea lui în vigoare, la unitățile Băncii, prin extrasul de cont, sistemul „24 Banking”, mesaj SMS și/sau prin site-ul Băncii.

11.5.5. Banca se obligă să elibereze, la solicitarea Clientului, duplicate ale extrasului de cont, si/sau certificate, cu perceperea comisionului aferent acestui Serviciu Bancar conform Tarifelor Băncii.

TITLUL V. GARANTAREA SOLDURILOR CONTURILOR BANCARE

12.1. Soldurile conturilor bancare sunt garantate în conformitate cu Legea Republicii Moldova nr. 575-XV din 26.12.2003 privind garantarea depozitelor persoanelor fizice în sistemul bancar.

TITLUL VI. TARIFE ȘI COMISIOANE

13.1. Clientul remunerează Banca pentru produse și serviciile bancare acordate și operațiunile efectuate în baza Tarifelor în vigoare aplicabile persoanelor fizice, care sunt plasate pe pagina web a Băncii (www.bcr.md).

13.2. Clientul va fi informat despre modificarea Tarifelor prin plasarea acestora în incinta unităților teritoriale (sucursale, agenții) ale Băncii și pe pagina web a Băncii (www.bcr.md), cu cel puțin 2 (două) luni înainte de intrarea în vigoare a modificărilor. Clientul are obligația de a se informa periodic de sine stătător despre Tarifele Băncii în vigoare.

13.3. Banca este în drept să stabilească în mod unilateral tarife și comisioane individuale pentru un Client sau un grup de clienți. La fel, Banca este în drept să modifice unilateral tarife și comisioane stabilite individual, cu notificarea prin e-mail sau SMS a Clientului cu cel puțin 2 (două) luni înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.

13.4. Banca nu plătește dobândă pentru sumele înregistrate în conturile bancare ale Clientului, cu excepția conturilor atașate cardurilor de plată. Mărimea dobânzilor aplicate soldului conturilor atașate cardurilor de plată sunt stabilite și modificate conform Tarifelor Băncii.

13.5. Comisioanele de administrare lunară a serviciilor sunt achitate de către Client pentru toată perioada de utilizare a serviciilor.

13.6. Comisionul bancar se percepe în lei moldovenești sau în valută străină, în funcție de caracterul operațiunii efectuate. În cazul lipsei mijloacelor bănești pentru achitarea comisionului în valuta operațiunii efectuate, suma comisionului poate fi percepută de către Bancă din alte conturi bancare ale Clientului, fiind convertită în valuta operațiunii conform cursului stabilit de Banca Națională a Moldovei la data efectuării operațiunii.

13.7. Clientul împuternicește Banca, în mod irevocabil și necondiționat, să efectueze perceperea prin dispoziție proprie (prin documente interne de plată) din conturile Clientului (curente, de depozit, de card, ș.a.), deschise în cadrul Băncii, în lei moldovenești și/sau valută străină (cheltuielile de convertire fiind atribuite Clientului) a comisioanelor și altor obligații de plată datorate de acesta. În cazul insuficienței fondurilor în conturile în valuta plății, Clientul împuternicește și transmite Băncii dreptul de a încasa echivalentul acestora din conturile bancare în altă valută, efectuând convertirea valutei în valuta necesară la cursul comercial al Băncii la data tranzacției.