

## CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE

F/PRI/RC/01/33

Data intrării în vigoare: 5 Martie 2021

### CUPRINS:

<b>TITLUL I. GENERALITĂȚI PRIVIND RELAȚIILE DINTRE BANCĂ ȘI CLIENT .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPITOLUL 1. INTRODUCERE .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPITOLUL 2. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPITOLUL 3. DESCHIDEREA, FUNCȚIONAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPITOLUL 4. DREPTURILE ȘI .....</b>	<b>7</b>
<b>OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPITOLUL 5. PROCURI .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITOLUL 6. DISPOZIȚII FINALE .....</b>	<b>12</b>
<b>TITLUL II. PRODUSE ȘI SERVICII BANCARE.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPITOLUL 1. CONTUL CURENT .....</b>	<b>14</b>
<b>CAPITOLUL 2. CONTUL DE ECONOMII/ DEPOZIT LA TERMEN.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPITOLUL 3. CARDUL BANCAR .....</b>	<b>15</b>
<b>CAPITOLUL 4. ACORDAREA DE CREDITE .....</b>	<b>23</b>
<b>COMPARTIMENTUL "BANCA LA DISTANȚĂ" .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPITOLUL 5. SERVICIUL CONTACTELL .....</b>	<b>24</b>
<b>CAPITOLUL 6. SERVICIUL EMOBIAS.MD .....</b>	<b>27</b>
<b>CAPITOLUL 7. SERVICIUL MOBIASSMS .....</b>	<b>32</b>
<b>CAPITOLUL 8. SERVICIUL EFACTURA .....</b>	<b>37</b>
<b>CAPITOLUL 9. SERVICIUL OTPDIREKT .....</b>	<b>39</b>
<b>CAPITOLUL 10. PACHETE DE PRODUSE BANCARE .....</b>	<b>45</b>
<b>CAPITOLUL 11. SERVICIUL DE CHIRIE A SAFEULUI BANCAR .....</b>	<b>46</b>

# **TITLUL I. GENERALITĂȚI** **PRIVIND RELAȚIILE DINTRE** **BANCĂ ȘI CLIENT**

## **CAPITOLUL 1. INTRODUCERE**

### **Secțiunea 1.1. Reglementare**

**1.1.1.** Raporturile dintre Mobiasbanca – OTP Group S.A. și clienții săi persoane fizice consumatori sunt guvernate de:

- prezentele Condiții Generale Bancare pentru Persoane Fizice (în continuare „**Condiții Generale Bancare**”), care reprezintă atât informațiile pre-contractuale, cât și contractul-cadru dintre Client și Bancă în sensul prevăzut în Legea cu privire la serviciile de plată și moneda electronică;
- prevederile formularelor specifice fiecărui produs sau serviciu;
- actele normative în vigoare, inclusiv ale Băncii Naționale a Moldovei, precum și, dacă este cazul, de uzanțele și practicile bancare interne și internaționale.

Aceste raporturi se bazează pe încredere reciprocă, confidențialitate și buna credință.

**1.1.2.** Mobiasbanca – OTP Group S.A. a fost înregistrată la 24.05.2001 în Registrul de Stat al persoanelor juridice cu numărul de identificare de stat – codul fiscal (IDNO) 1002600006089, și activează în baza licenței Seria A MMII nr. 004500 emisă la 31.01.2018 pe un termen nedeterminat de Banca Națională a Moldovei, cu sediul în Chișinău, MD-2005, Bulevardul Grigore Vieru 1, tel. 022 822 606.

### **Secțiunea 1.2. Interpretare**

**1.2.1.** În prezentul document, următorii termeni vor fi interpretați după cum urmează:

- a. Banca** reprezintă Mobiasbanca – OTP Group S.A., iar orice referire făcută la Bancă în cuprinsul acestui document va fi înțeleasă ca incluzând, dacă este cazul, și oricare dintre unitățile sale teritoriale (sucursală, agenție).
- b. Clientul** reprezintă orice persoană fizică care beneficiază sau a beneficiat de serviciile Băncii ori persoana fizică cu care Banca a negociat o tranzacție, chiar dacă tranzacția respectivă nu s-a finalizat.
- c. Persoana împuternicită** – persoana fizică împuternicită prin lege sau de către titularul de cont prin act juridic (procură, contract de mandat) de a prezenta la Bancă documentele necesare

pentru deschiderea și/sau gestionarea contului în numele Clientului.

- d. Tarife** (sau Tarifele Băncii) – toate documentele Băncii sau, dacă este cazul, oricare din acestea, ținute în mod public, în care sunt stabilite tarifele și comisioanele aplicate de Bancă pentru produsele/serviciile oferite/prestate Clienților și anume: “Tarifele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice”, „Lista de tarife eMobias.md”, „Lista de tarife pentru deservirea cardurilor de debit (persoane fizice)”, „Lista de tarife pentru deservirea cardurilor de credit (persoane fizice)”, „Tarife pentru persoane fizice Pachete de Produse”, „Lista condiții și rate a dobânzii la conturile de economii și depozite”, „Lista de tarife pentru deservirea serviciului MobiasSMS”.
- e. Secretul bancar** include, în corespundere cu prevederile art. 96 alin. (1) al Legii nr. 202 din 06.10.2017 privind activitatea băncilor, toate faptele, datele și informațiile 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 a altor informații despre clienți care i-au devenit cunoscute Băncii.
- f. Call Center** – serviciul de suport pentru clienți, disponibil zilnic 24/24, tel: 022 256 456, fax: 022 541 974, info@mobiasbanca.md.

**1.2.2.** Pe parcursul Condițiilor Generale Bancare pot fi definiți și alți termeni utilizați cu precădere în cadrul unor anumite capitole.

**1.2.3.** În prezentele Condiții Generale Bancare, folosirea la singular a termenilor definiți presupune și referirea la pluralul acestora și invers.

**1.2.4.** Ca regulă generală, toate contractele, documentele și/sau formularele distincte încheiate între Client și Bancă, inclusiv prezentele Condiții Generale Bancare, sunt întocmite în limba română. Cu acordul ambelor părți, Banca îi poate furniza Clientului și versiuni traduse în alte limbi, însă versiunea în limba română va fi cea de referință.

### **Secțiunea 1.3. Sfera de aplicare**

**1.3.1.** Prevederile Titlului 1 „Generalități privind relațiile dintre bancă și client” se completează cu prevederile Titlului 2 „Produse și servicii bancare”, cu prevederile stipulate în cererile depuse de deschidere conturi, în cererile de aderare la serviciile

bancare, precum și cu prevederile contractelor aferente fiecărui produs/serviciu.

**1.3.2.** Condițiile Generale Bancare rămân în vigoare până la data închiderii tuturor conturilor Clientului și încetării efectelor tuturor contractelor/formulelor specifice încheiate cu acesta.

**1.3.3.** Prezentele Condiții Generale Bancare înlocuiesc orice dispoziție contrară existentă în contractele, formularele și/sau documentele specifice produselor și serviciilor, încheiate anterior intrării în vigoare a Condițiilor Generale Bancare, și, dacă este cazul, le completează.

**1.3.4.** În caz de conflict între prevederile existente în prezentele Condiții Generale Bancare și condițiile speciale din contracte, documente și/sau formulare distincte încheiate între Client și Bancă la aceeași dată sau ulterior intrării în vigoare a prezentelor Condiții Generale Bancare, vor prevala condițiile speciale din formularele sau documentele specifice.

**1.3.5.** Banca are dreptul să modifice în mod unilateral prezentele Condiții Generale Bancare, ori de câte ori va considera necesar. Faptul modificării Condițiilor Generale Bancare se aduce la cunoștința Clientului la unitățile Băncii, prin extrasul de cont și/sau prin site-ul Băncii, modificările urmând să intre în vigoare începând cu data menționată în informarea respectivă. Modificările survenite cu privire la rata dobânzii sau la cursul valutar pot fi aplicate imediat și fără nicio notificare. Prevederile pe aspecte nereglementate anterior pot intra în vigoare și imediat, dacă acestea nu sunt în detrimentul Clientului.

**1.3.6.** Clientul are posibilitatea ca, până la data intrării în vigoare a modificărilor menționate la pct. 1.3.5 de mai sus, să notifice Băncii, prin scrisoare cu confirmare de primire sau direct la unitatea bancară unde are deschis contul, refuzul noilor condiții și denunțarea Condițiilor Generale Bancare. Neprimirea de către Bancă a unei astfel de notificări în termenul precizat mai sus, reprezintă acceptarea tacită din partea Clientului a noilor condiții.

**1.3.7.** Banca pune la dispoziția Clientului diverse canale de recepționare a solicitărilor de aderare, modificare date și renunțare la serviciile Băncii. Astfel orice solicitare, indiferent de canalul de comunicare utilizat, se va considera autentică și autorizată dacă Clientul:

- a semnat personal cu semnătură olografă sau cu semnătură electronică avansată calificată, sau
- a utilizat elementele securizate personalizate pentru transmiterea mesajelor prin mesageria securizată a serviciului OTPdirekt, sau

- pentru produsele/serviciile solicitate prin Call Center, a trecut procedura de identificare la telefon stabilită de Bancă sau
- a utilizat în cadrul serviciilor de deservire la distanță alte mijloace securizate specifice dispozitivului electronic deținut (notificări Push, sms ș.a.).

**1.3.8.** Modificarea sau încetarea unuia din contractele specifice încheiate între Client și Bancă se realizează în condițiile prevăzute de respectivul contract și nu afectează valabilitatea celorlalte contracte, Cereri sau a prezentelor Condiții Generale Bancare.

**1.3.9.** Orice derogare de la aplicarea Condițiilor Generale Bancare față de Client trebuie convenită în mod expres, în scris, între Bancă și Client.

**1.3.10.** Nici o neexercitare sau întârziere sau amânare în exercitarea de către Bancă a oricărui drept sau remediu acordat conform Condițiilor Generale Bancare sau existent în virtutea legii nu va acționa ca o renunțare la asemenea drept sau remediu, și nici o exercitare unică sau parțială a oricărui drept sau remediu nu va împiedica orice exercitare viitoare a acestora, sau nu va împiedica exercitarea concomitentă a oricărui alt drept sau remediu accesibil Băncii în baza Condițiilor Generale Bancare sau în baza unor alte temeuri legal justificate.

## CAPITOLUL 2. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

**2.1.** Banca prelucrează datele cu caracter personal în baza prevederilor Legii nr.133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

**2.2.** Persoane vizate pot fi: clienții sau potențialii clienți ai Băncii, Consumatorii sau potențialii Consumatori, debitorii, minorii, contractanții, membrii familiei acestora, giranții, foștii clienți.

**2.3.** Banca nu va prelucra datele personale ale persoanelor vizate decât în măsura în care acest demers este necesar îndeplinirii scopurilor mai jos menționate, cu respectarea tuturor măsurilor legale de securitate și confidențialitate a datelor.

**2.4.** Prin "date cu caracter personal" se înțeleg orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, care poate fi identificată, direct sau indirect, conform legii.

**2.5.** Prin „prelucrarea datelor cu caracter personal” se înțelege orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea,

organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminarea sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea sau în orice alt mod.

**2.6.** Scopul în care se face prelucrarea datelor:

- a. activități / servicii financiar - bancare sau auxiliare / conexe (în special, dar nefiind limitate la acordarea de credite, rapoarte de credit, colectarea de debite/recuperarea creanțelor, asigurări și reasigurări, servicii de comunicații electronice; servicii pe Internet; monitorizarea accesului persoanelor în spațiile Băncii; securitatea persoanelor);
- b. activități/acțiuni comerciale (în special, dar nefiind limitate la acțiuni de reclamă, marketing și publicitate proprii/pentru sucursalele Băncii);
- c. constituirea de baze de date și utilizarea acestora conform legii;
- d. în vederea respectării legislației (în special, dar nefiind limitate la managementul riscurilor operaționale, prevenirea spălării banilor și combaterea terorismului, prevenirea fraudelor);
- e. în vederea derulării relațiilor Băncii cu autoritățile competente sau cu alți parteneri;
- f. în vederea efectuării de analize statistice, de gestiune, de risc, financiare, comerciale și de marketing;
- g. realizarea unui interes legitim al Băncii cu condiția ca acest interes să nu prejudicieze interesul sau drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei vizate, în speciala dreptului la viață privată în ceia ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal.

**2.7.** Lista datelor cu caracter personal (nu este exhaustivă):

- Nume,
- Prenume,
- Patronimic (dacă este cazul),
- Numărul de identitate a persoanei fizice (IDNP) sau alt element unic de identificare (daca este cazul),
- Numele și prenumele Beneficiarului efectiv (dacă este cazul),
- Numele și prenumele membrilor de familie,
- Sexul,
- Data și locul nașterii,
- Cetățenia,
- Rezidența,
- Semnătura,
- Date din actele de stare civilă,
- Numărul de telefon/fax,

- Adresa de domiciliu/reședință/contact: tara, raionul, localitatea, strada, numărul blocului, scara, etajul, nr. apartament, cod poștal,
- Adresa de e-mail,
- Loc de muncă, profesia, sectorul de activitate, statutul profesional, numele și adresa angajatorului, nr. de telefon la locul de muncă;
- Expunere politică (dacă este cazul),
- Funcția publică deținută (dacă este cazul),
- Nivel studii,
- Formare profesională - diplome obținute,
- Situație familială (copii, soț/soția, persoane în întreținere),
- Situație economică și financiară (salariu, venituri, pensii și alte încasări),
- Date privind bunurile deținute,
- Date bancare,
- Imagine (fotografie),
- Date aferente cardurilor bancare,
- Tip act de identitate deținut,
- Serie și număr act de identitate,
- Alte date aferente actelor de identitate,
- Date privind starea de sănătate (dacă este cazul).

Clientul/persoana împuternicită este obligat să ofere aceste date, fiind necesare furnizării de servicii specifice activității bancare. Refuzul Clientului/persoanei împuternicite determină imposibilitatea furnizării de servicii specifice activității bancare.

**2.8.** Destinatarii datelor:

- împuterniciții Băncii, alte persoane fizice/juridice care prelucrează datele personale în numele Băncii (ex.: împuterniciți/avocați, consultanți, contabili, auditori );
- parteneri ai Băncii (ex.: birouri de credit, agenții de colectare a debitelor/recuperare a creanțelor, intermediari, brokeri, societăți de asigurare-reasigurare, organizații profesionale, organizații de cercetare a pieței, etc.), în și în afara țării, în baza convențiilor încheiate cu aceștia, legate de furnizarea de produse și servicii;
- terți (în special, dar nefiind limitate la entități juridice din grup, bănci corespondente, organizații internaționale) situați în state ce asigură un nivel de protecție adecvată a datelor, state care au adoptat legislație de protecție a datelor, precum și în state care nu se încadrează în nici una din categoriile menționate mai sus;
- autoritățile competente (ex.: autoritățile judecătorești, politie, Centrul National pentru

Protecția Datelor cu Caracter Personal, Banca Națională a Moldovei, Centrul Național Anticorupție, Serviciului pentru Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor, autorități publice centrale/locale);

- autoritățile americane (US Treasury Department) – în cazul în care clienții vor intenționa să efectueze transferuri internaționale prin intermediul SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), în scopul respectării prevederilor legislației naționale locale/privind prevenirea spălării banilor/luptei împotriva terorismului.

## 2.9. Drepturile persoanelor vizate

2.9.1. Drepturile de care beneficiază persoanele vizate, în conformitate cu prevederile Legii nr. 133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal, sunt următoarele:

- de acces la datele cu caracter personal, la obținerea informațiilor privind scopul prelucrării datelor, destinarii cărora le sunt dezvăluite datele cu caracter personal și locul aflării acestuia;
- de intervenție asupra datelor cu caracter personal, în baza căruia poate rectifica, actualiza, bloca sau șterge datele cu caracter personal a căror prelucrare contravine legii, în special datorită caracterului incomplet sau inexact al datelor,
- de opoziție al persoanei vizate (subiectului datelor cu caracter personal) - persoanele vizate se pot opune în orice moment, în mod gratuit, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele cu caracter personal care le vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care legea stabilește altfel,
- de a sesiza / a se adresa la justiție, în cazul în care persoanele vizate au suferit un prejudiciu în urma unei prelucrări de date cu caracter personal efectuată ilegal sau cărora le-au fost încălcate drepturile și interesele garantate de Legea cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

2.9.2. În situația în care persoanele vizate nu sunt de acord cu prelucrarea datelor personale în scop de marketing sau cu transmiterea acestora către terți, aceștia au dreptul de a formula un refuz.

2.9.3. În vederea exercitării drepturilor mai sus menționate, persoanele vizate au dreptul de a formula o cerere scrisă datată și semnată care va fi transmisă fie personal, la unitatea Băncii unde au deschis contul curent, fie printr-o scrisoare

recomandată, cu confirmare de primire, trimisă la unitatea respectivă, fie printr-o altă modalitate acceptată de Bancă.

2.10. Încheierea operațiunilor de prelucrare. Destinația ulterioară a datelor.

2.10.1. În vederea realizării scopurilor menționate, Banca va prelucra datele cu caracter personal ale persoanelor vizate pe toată perioada valabilității / dezvoltării relațiilor contractuale cu Clientul. Ulterior, Banca va păstra datele aferente activităților și tranzacțiilor naționale și internaționale ale Clientului în conformitate cu cerințele legislației în vigoare, inclusiv ale Legii nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

## CAPITOLUL 3. DESCHIDEREA, FUNCȚIONAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR

**Clauză comună:** Banca deschide conturi curente cu sau fără carduri atașate, conturi de economii/ de depozit, în lei sau/și în valută străină, la cererea expresă a Clientului. Conturile se deschid la unitățile Băncii, în conformitate cu normele interne, pe baza completării și semnării de către Client a formularelor standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate de aceasta. Oricărui cont i se pot atașa diverse produse și/sau servicii, la solicitarea Clientului și cu respectarea condițiilor Băncii, conform ofertei în vigoare.

### Secțiunea 3.1. Deschiderea conturilor.

La deschiderea conturilor, Banca solicită documente necesare identificării Clientului și, eventual, a persoanei împuternicite prin procură sau contract de mandat, conform cerințelor prevăzute în Titlul I, Capitolul 5. Procuri.

### Secțiunea 3.2. Funcționarea conturilor

3.2.1. Orice operațiune (de ex. plăți, încasări, depuneri și retrageri de numerar, viramente intra și interbancare etc.) dispusă de Client/persoană împuternicită se efectuează prin intermediul oricărui cont deschis pe numele Clientului, în strictă conformitate cu condițiile de gestiune a conturilor date.

3.2.2. Îndeplinind instrucțiunile Clientului, Banca se bazează pe caracterul real, corect și original al semnăturilor olografe care apar pe instrucțiunile transmise Băncii în orice mod și ține de responsabilitatea Clientului ca acestea să corespundă semnăturii din actul de identitate valabil

al Clientului, Banca neputând nici un fel de responsabilitate în legătură cu consecințele care ar putea apărea ca urmare a folosirii de Client în mod fraudulos sau abuziv a acestor semnături.

**3.2.3.** Banca este îndreptățită să calculeze, în cazul descoperitului neautorizat de cont, dobânda penalizatoare asupra soldului debitor al contului curent, nivelul acesteia fiind afișat la sediile sale.

**3.2.4.** Orice solicitare a Clientului pentru un schimb valutar, materializată prin semnarea documentului confirmativ de efectuare a operațiunii sau a unui contract specific acestui tip de tranzacție, fie cu decontare imediată, fie cu o altă dată a valutei, este irevocabilă. Toate costurile provenind din diferențele de curs valutar vor fi suportate de Client. De asemenea, atât în cazul nerespectării ordinului dat, precum și în cazul modificării de către Client a ordinului transmis Băncii, toate consecințele, inclusiv, dar fără a se limita la daune, costuri suplimentare suportate de Bancă, sunt în sarcina Clientului.

**3.2.5.** În cazul sumelor primite în favoarea Clientului și care sunt exprimate în alte valute convertibile decât cele în care sunt deschise conturile curente, banca este în drept să returneze suma transferului plătitorului.

**3.2.6.** În caz dacă suma transmisă Clientului printr-un sistem internațional de transfer rapid este exprimată într-o altă valută convertibilă decât valuta contului curent indicat în transferul respectiv, Banca este în drept să plaseze prin conversie suma în contul curent indicat, aplicând cursul comercial al Băncii existent în ziua efectuării conversiei.

**3.2.7.** În cazul în care Clientul/Persona Împuternicită solicită retragerea din cont a unor sume în valută străină, sumele de până la valoarea de 5 EUR sau 1 USD vor fi schimbate în lei moldovenești la cursul Băncii din ziua respectivă și eliberate Clientului în această monedă.

**3.2.8.** În cazul unei erori din partea Băncii, înregistrate pe contul Clientului, Clientul autorizează în mod expres Banca să corecteze, din proprie inițiativă, fără acordul prealabil al Clientului, operațiunile efectuate în mod eronat.

**3.2.9.** Dacă Banca depistează că în ordinul de plată recepționat este indicat greșit contul bancar și/sau codul fiscal al Clientului, Banca va restitui băncii plătitoare suma respectivă sau Clientului ordinul de plată, în condițiile prevăzute în legislație.

**3.2.10.** Banca nu este responsabilă pentru reținerea/blocarea plăților efectuate din/în Contul Clientului, dacă aceasta s-a produs din vina/ ca urmare a acțiunilor Clientului sau ale terțelor persoane (inclusiv a băncii beneficiarului/plătitorului

sau a băncii de tranzit/ corespondente), precum și pentru consecințele legate de o asemenea reținere/blocare.

**3.2.11.** Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în ordinul de plată îi revine persoanei care emite respectivul ordin de plată.

**3.2.12.** În funcție de tipul plății, Banca aplică anumite ore limite de executare a plăților, stabilite în Tarifele Băncii. Plata inițiată după ora limită a unei zile lucrătoare sau într-o zi nelucrătoare se va executa în următoarea zi lucrătoare.

**3.2.13.** Ținând cont că din 01.08.2016, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, pentru toate tipurile de conturi se utilizează codurile IBAN (International Bank Account Number), care reprezintă un șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional contul bancar al Clientului, Banca utilizează în documentele contabile oferite Clientilor doar codul IBAN. Banca va oferi, la necesitate, gratuit oricărui Client certificatul privind corespunderea între codul IBAN și numărul de cont în format vechi aplicat până la 2016.

### **Secțiunea 3.3. Extrasul de cont**

3.3.1. Banca emite extrase de cont pentru operațiunile efectuate pe contul Clientului. Utilizatorii serviciilor de Banca la distanță pot accesa extrasul de cont pentru fiecare cont curent subscris prin intermediul fiecărui serviciu respectiv.

3.3.2. Extrasul de cont este un document emis de Bancă care cuprinde informații în ceea ce privește data de înregistrare a operațiunilor în contabilitate, valoarea operațiunilor, dobânzile și comisioanele aferente operațiunilor efectuate, etc.

3.3.3. Extrasele sunt expediate de Bancă lunar pentru Clientii care și-au exprimat, prin *Formularul de Intrare în Relații cu Banca* sau prin alte formulare propuse de Bancă, opțiunea de a primi extrasul de cont la adresa de e-mail.

3.3.4. La cererea Clientului/ Persoanei Împuternicite, Banca poate emite extrase pentru zilele în care au fost dispuse operațiuni, contra unui comision, conform Tarifelor în vigoare la data solicitării. Aceste extrase sunt puse la dispoziția Clientului/Persoanei Împuternicite la unitatea Băncii unde acesta are deschis contul și/sau la adresa de email a Clientului/Persoanei Împuternicite.

3.3.5. Clientul poate obține corectarea unei operațiuni de plată din partea Băncii numai dacă informează Banca, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător. Dacă

operațiunea dată se referă la cardul bancar eliberat de Bancă, atunci urmează a se ține cont și de prevederile pct. 3.6.17 - 3.6.19 din Titlul II.

### **Secțiunea 3.4. Închiderea conturilor**

3.4.1. Clientul poate solicita închiderea contului, printr-o cerere semnată și prezentată Băncii.

3.4.2. Închiderea contului va fi efectuată numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii în decurs de 30 de zile de la depunerea cererii de către Client (închiderea se va efectua cu condiția ca respectivul cont să nu aibă produse active atașate).

3.4.3. În cazul în care există un card atașat pe contul curent, închiderea contului la solicitarea clientului se va face la 30 de zile de la stoparea cardului.

3.4.4. Clientul nu poate solicita închiderea contului în cazul în care asupra contului s-a dispus măsura indisponibilizării în condițiile legii.

3.4.5. Până la închiderea contului, Clientul are obligația de a reglementa situația produselor și serviciilor atașate contului respectiv.

3.4.6. La decesul Clientului, sumele aflate în cont se vor elibera numai persoanelor numite în Certificatul de moștenitor și numai în limitele prevăzute în acesta (aceste persoane vor prezenta de asemenea și actele de identitate precum și Certificatul de deces al Clientului).

3.4.7. În cazul în care Băncii i se aduce la cunoștință despre decesul Clientului, inclusiv prin prezentarea de către orice persoană interesată a Certificatului de deces al clientului, Banca are dreptul să blocheze contul până la îndeplinirea condițiilor menționate mai sus.

3.4.8. În situația în care există mai mulți moștenitori (cu Certificat de moștenitor), Banca nu va putea desființa contul de economii/ depozitul decât cu acordul tuturor moștenitorilor.

3.4.9. Conturile pot fi închise:

- a. în baza cererii titularului de cont / persoanei împuternicite;
- b. în baza hotărârii instanței de judecată;
- c. la achitarea creditului/restituirea depozitului;
- d. în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare sau în prezentele Condiții Generale Bancare.

## **CAPITOLUL 4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

**Clauză comună:** Părțile implicate în derularea Condițiilor Generale Bancare trebuie să fie integre, corecte, incoruptibile și transparente, corectitudinea fiind baza încrederii și credibilității, necesară

desfășurării relațiilor acestora, Banca neacceptând mituirea și coruperea.

### **Secțiunea 4.1. Drepturile Clientului:**

4.1.1. Să primească pentru disponibilul păstrat în cont, dobânda stabilită conform reglementarilor Băncii.

4.1.2. Să alimenteze contul prin depuneri în numerar la unitățile/bancomatele Băncii sau prin viramente din alte conturi, deschise la Bancă sau la alți prestatori de servicii de plată cu condiția respectării regulilor de efectuare a operațiunilor specificate în formulare specifice produselor corespunzătoare contului. Operațiunile în valută străină se efectuează cu condiția respectării prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova privind reglementarea valutară.

4.1.3. Să dispună operațiuni cu sumele aflate în cont cu respectarea Condițiilor Generale Bancare și a legislației în vigoare.

4.1.4. Să solicite închiderea contului numai după achitarea către Bancă a tuturor sumelor pe care le datorează acesteia.

4.1.5. Să i se pună la dispoziție de către Bancă extrasul de cont în care să fie evidențiate operațiunile efectuate.

4.1.6. Să solicite produse și/sau servicii pentru a fi atașate contului, în condițiile stabilite de Bancă. În vederea eficientizării procesului de deservire în cadrul unităților, Banca oferă Clientilor posibilitatea de a face o programare în prealabil la Consilierul Clientelă, inclusiv prin intermediul Call Center.

### **Secțiunea 4.2. Obligațiile Clientului:**

4.2.1. Să cunoască și să respecte condițiile de efectuare a operațiunilor în cont descrise în prezentele Condiții Generale Bancare, precum și prevederile celorlalte contracte/formulare încheiate cu Banca.

4.2.2. Să utilizeze contul deschis la Bancă pentru efectuarea de operațiuni folosind doar formularele standard ale Băncii, dacă este cazul. Acestea trebuie să fie corect completate și să reflecte operațiuni și date reale, Clientul fiind răspunzător pentru aceasta.

4.2.3. Să furnizeze corect și prompt Băncii datele și documentele pe care aceasta le va solicita, în scopul deschiderii contului, precum și în scopul efectuării operațiunilor în cont dispuse de Client.

4.2.4. Să anunțe Banca în cazul intervenirii oricărei modificări ale informațiilor furnizate Băncii (ex. referitor la datele de identificare ale Clientului și/sau Persoanei Împuternicite, revocarea împuternicirii, schimbarea rezidenței, etc.) și să înlocuiască în mod

corespunzător actele prezentate inițial, în termen de 5 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 poate fi făcută răspunzătoare 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.

4.2.5. Să prezinte anual Băncii informațiile solicitate de aceasta pentru identificarea Clientului și, eventual, a Persoanei Împuternicite, în vederea conformării Băncii la cerințele stabilite în acest sens în legislația din domeniul combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

4.2.6. Să respecte programul de lucru cu publicul al Băncii, așa cum este afișat la unitățile acesteia.

4.2.7. Să achite la termen comisioanele, dobânzile și alte plăți bancare aferente operațiunilor efectuate și produselor deținute, conform Tarifelor în vigoare la momentul efectuării plății.

4.2.8. Să respecte legislația în vigoare a Republicii Moldova cu referință la fiscalitate și, în cazul în care legislația în vigoare prevede, să achite impozitul pe venit provenit din dobânzile achitate la contul de depozit/ economii.

4.2.9. Să se informeze periodic cu privire la modificările intervenite cu privire la cuantumul comisioanelor, dobânzilor, altor plăți bancare, precum și la prezentele Condiții Generale Bancare din afișările existente la unitățile Băncii, de pe site-ul instituțional al Băncii sau prin intermediul sistemelor automatizate de deservire la distanță oferite de Bancă.

4.2.10. Să efectueze operațiuni în contul curent doar în limita disponibilului din cont, ținând cont inclusiv de valoarea comisioanelor și plăților aferente gestiunii conturilor și operațiunilor efectuate.

4.2.11. Să efectueze alimentări cel puțin la nivelul descoperitului neautorizat de cont (dacă este cazul), precum și comisioanelor și dobânzilor aferente operațiunilor efectuate, în cazul existenței unui descoperit de cont.

4.2.12. În eventualitatea modificării codului numeric al contului, să se informeze de sine stătător despre noul cod numeric al contului, prin adresarea la unitatea unde i-a fost deschis contul.

4.2.13. Să se informeze cu privire la situația contului prin orice mijloace puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv prin analizarea extrasului de cont.

4.2.14. Să informeze neîntârziat Banca privind orice instrument de plată pierdut, furat, distrus sau anulat, astfel încât aceasta să ia măsurile necesare pentru imposibilitatea utilizării ulterioare a respectivelor mijloace de plată.

4.2.15. Să despăgubească Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de aceasta, care au rezultat din încălcarea prevederilor Condițiilor Generale Bancare de către Client, inclusiv pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Bancă, ca urmare a stabilirii responsabilității financiare a Clientului pentru refuzurile de plată.

4.2.16. Să prezinte Băncii documentele solicitate de aceasta în original sau copie legalizată sau, după caz, în forma cerută de Bancă.

4.2.17. În raport cu Banca (inclusiv salariații ei) și alți Clienți, să aibă un comportament care respectă normele juridice, de ordine publică și bunele moravuri.

4.2.18. Să nu divulge Secretul bancar și să nu împiedice Banca să păstreze Secretul bancar, inclusiv (fără limitare):

- a să nu întreprindă sau participe la acțiuni de colectare, înregistrare, stocare, păstrare, utilizare, dezvăluire prin transmitere, diseminare, difuzare, adaptare sau modificare a datelor cu caracter personal sau a informației despre viața privată a altor persoane, a informației care poate constitui secret bancar, comercial, de stat sau de altă natură;
- b să nu efectueze fotografierea și/sau audio/video înregistrarea în incinta încăperilor Băncii și pe teritoriul acesteia, inclusiv (fără limitare) a altor persoane, a bunurilor, documentelor și informațiilor Băncii și altor persoane;
- c să nu facă uz de informațiile care constituie Secret bancar al altor persoane, la care a avut acces, să distrugă astfel de informații sau, după caz, să restituie Băncii purtătorii de informație și să nu admită accesul altor persoane la astfel de informații.

### **Secțiunea 4.3. Drepturile Băncii**

4.3.1. Să solicite Clientului/persoanei împuternicite documente privind scopul serviciilor bancare ce urmează a se derula prin intermediul Băncii.

4.3.2. Să refuze deschiderea de conturi sau efectuarea de operațiuni dispuse de Client/persoana împuternicită, în cazul în care nu este respectată politica Băncii de cunoaștere și acceptare a clienței.



4.3.3. Să ia în considerare orice plată efectuată în favoarea sa, de la data înregistrării sumei în respectivul cont.

4.3.4. În cazul apariției unor modificări legislative, precum și în cazul implementării unor tehnologii informaționale noi, să modifice unilateral codul numeric al contului Clientului.

4.3.5. Să solicite informații actualizate necesare pentru identificarea Clientului și, eventual, a Persoanei Împuternicite, în vederea conformării Băncii la cerințele stabilite în acest sens în legislația din domeniul combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

4.3.6. Să suspende efectuarea oricărei operațiuni în contul Clientului, începând cu data indicată în solicitarea menționată la punctul 4.3.5, până la primirea tuturor informațiilor cerute, în condiții satisfăcătoare pentru Bancă. În situația în care Clientul nu furnizează informațiile în termenul precizat de Bancă sau în cazul în care se constată ulterior ca informațiile furnizate nu corespund realității, Banca își rezervă dreptul să reconsidere relația cu Clientul, inclusiv prin încetarea relațiilor cu acesta.

4.3.7. Să modifice dobânda acordată pentru disponibilul păstrat în cont, pentru creditele și/sau descoperitul de cont acordat precum și comisioanele, plățile aferente operațiunilor efectuate în numele Clientului și să îl informeze pe acesta de schimbările survenite prin afișarea la unitățile Băncii, pe site-ul instituțional al Băncii sau prin intermediul sistemelor automatizate de deservire la distanță.

4.3.8. Să efectueze plăți din conturile Clientului, fără acordul acestuia, în baza hotărârilor judecătorești sau de arbitraj, definitive și executorii, și/sau a altor documente executorii prevăzute de lege, la solicitarea persoanelor îndreptățite.

4.3.9. Să nu se angajeze cu fondurile sale proprii în efectuarea operațiunilor dispuse de Client/persoana împuternicită și nu poate fi făcută răspunzătoare pentru consecințele rezultate ca urmare a neefectuării operațiunilor din lipsa de disponibilitate în contul Clientului.

4.3.10. Să refuze efectuarea oricărei operațiuni în cont în cazul în care are suspiciuni cu privire la persoana împuternicită, cu privire la natura operațiunii și de asemenea, în cazul în care documentele care stau la baza acesteia prezintă elemente suspecte.

4.3.11. Să transmită către birouri de credit și să solicite de la birouri de credit, în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova, informațiile de risc, precum și informații referitoare la produsele de creditare, activitatea frauduloasă și

informațiile legate de inadvertențele din documentele/ declarațiile înregistrate pe numele Clientului, în vederea prelucrării și consultării ori de câte ori este necesar.

4.3.12. Să calculeze penalitatea de întârziere pentru sumele datorate Băncii de către Client, totalul acestora putând depăși cuantumul sumei datorate de Client. Nivelul acestor penalități este diferit pentru fiecare tip de obligație de plată și este afișat la sediile Băncii.

4.3.13. Să modifice unilateral tarifele și comisioanele indicate în Tarife, cu condiția plasării în prealabil a anunțului cu privire la modificările preconizate la ghișeele Băncii și pe site-ul Băncii.

4.3.14. Să închidă în mod unilateral, în urma unei notificări prealabile, cel puțin cu 2 luni înainte, cu aplicarea comisionului prevăzut în Tarife, contul curent al Clientului în care ultimul nu a efectuat nici o operațiune pe parcursul a 2 ani consecutiv. Soldul contului astfel închis va fi păstrat de Bancă pe un cont al său special până la solicitarea expresă din partea Clientului.

4.3.15. Să suspende, fără nicio notificare prealabilă, posibilitatea efectuării operațiunii de ieșire a mijloacelor bănești dintr-un cont curent al Clientului la care nu este atașat nici un produs dacă, în decurs de 6 luni consecutive, Clientul nu a inițiat prin contul respectiv nici o operațiune. Această măsură are scopul protejării Clientului contra riscurilor efectuării în acel cont a unor operațiuni frauduloase. Suspendarea se revocă atunci când Clientul se prezintă la unitatea Băncii la care a deschis contul, fără aplicarea vreunui comision.

#### **Secțiunea 4.4. Obligațiile Băncii**

4.4.1. Să efectueze în/din contul Clientului operațiunile bancare dispuse de aceștia sau de persoana împuternicită în scris sau prin alte mijloace convenite între Bancă și Client, dar numai în limita disponibilului din cont, cu asigurarea la nivel operațional a securității și validității operațiunilor realizate, precum și respectarea procedurilor și reglementărilor în vigoare, atât naționale, cât și internaționale.

4.4.2. La cererea Clientului/Persoanei Împuternicite să debiteze contul cu valoarea tranzacțiilor efectuate în altă valută decât cea a respectivului cont, pe baza cursului de schimb utilizat de Bancă în ziua tranzacției și comunicat Clientului prin extrasul de cont.

4.4.3. În eventualitatea modificării codului numeric al contului, de a informa Clientul despre acest fapt cu 2 luni înainte de intrarea lui în vigoare, la unitățile Băncii, prin extrasul de cont și/sau prin site-ul Băncii.

4.4.4. Să respecte legislația în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

#### **Secțiunea 4.5. Împuterniciri**

4.5.1. Clientul autorizează în mod irevocabil și necondiționat Banca, fără ca aceasta să reprezinte o obligație a ultimei, să rețină sumele reprezentând obligații de plată restante față de Bancă din orice cont curent deschis la Bancă și, dacă este cazul, să efectueze operațiuni de schimb valutar la cursul de schimb propriu pentru a cumpăra valută străină/MDL și a alimenta contul curent al Clientului în valută străină/MDL. Reținerea sumelor restante poate avea loc și din orice cont de economii sau de depozit, dar numai după expirarea a 5 zile de la notificarea Băncii privind necesitatea stingerii datoriilor restante sau mai devreme – dacă Clientul va iniția retragerea anticipată a banilor din contul de economii sau de depozit. În cazul contului de depozit neajuns la termen sumele ramase în urma achitării obligațiilor de plată ale Clientului față de Bancă vor fi transferate în contul curent prin intermediul căruia s-a constituit depozitul și vor fi bonificate cu dobânda corespunzătoare contului curent. În cazul conturilor de economii, dacă pentru achitarea obligațiilor se vor utiliza mijloacelor prevăzute ca sold minim pentru acest cont de economii, sumele rămase vor fi transferate la orice cont curent al Clientului în valuta corespunzătoare, la alegerea Băncii.

4.5.2. În caz dacă mijloacele bănești aflate pe un cont de depozit sau de economii vor face obiectul unui ordin incaso emis conform cerințelor legislației în vigoare, Banca va fi în drept să rezilieze anticipat respectivul depozit, să execute în aceeași zi ordinul incaso și să rețină eventualele comisioane aferente. Sumele ramase în urma executării ordinului incaso vor fi transferate în contul curent prin intermediul căruia s-a constituit depozitul și vor fi bonificate cu dobânda corespunzătoare contului curent. În cazul conturilor de economii, dacă pentru executarea ordinului incaso se vor utiliza mijloacele prevăzute ca sold minim pentru acest cont de economii, sumele rămase vor fi transferate la orice cont curent al Clientului în valuta corespunzătoare, la alegerea Băncii.

#### **Secțiunea 4.6. Cunoașterea Clientului. Prevenirea spălării banilor**

4.6.1. La inițierea unei relații dintre Client și Bancă, deschiderea unor conturi sau efectuarea de Client a unor operațiuni care par a fi ieșite din comun în ceea ce privește valoarea sau complexitatea lor, Banca poate solicita Clientului documente sau informații

suplimentare, inclusiv pentru verificarea identității Clientului și a Persoanelor Împuternicite, justificarea tranzacției dispuse de aceștia și/sau determinarea beneficiarilor reali ai acestor tranzacții.

4.6.2. Clientul acceptă în mod expres ca, în vederea gestionării solicitărilor sau operațiunilor sale, Banca poate comunica informațiile furnizate de Client către Société Générale și/sau către una din subsidiarele sale specializate aflate în afara țării.

4.6.3. Clientul recunoaște că, dacă va fi necesar, Banca poate refuza efectuarea tranzacțiilor ordonate de Client în conformitate cu prevederile legislației naționale.

4.6.4. Banca își rezervă dreptul de a înceta imediat relațiile cu Clientul:

- în cazul unor declarații false din partea sa;
- dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate de Client,
- dacă Clientul 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;
- dacă Clientul va folosi produsele/serviciile oferite de Bancă într-un mod care ar duce la o încălcare a oricărui Sancțiuni, și nu va obține fonduri de la o persoană sancționată pentru a deservi împrumutului;
- dacă Clientul devine o Persoană Sancționată;
- dacă Clientul nu prezintă documentele solicitate de Bancă în cazul depistării unor indici SUA, conform reglementărilor FATCA;
- dacă Clientul nu prezintă informațiile necesare și actualizate pentru identificarea acestuia și a Persoanei împuternicite., conform pct. 4.2.5. din prezentul capitol, în termen de maxim 30 zile din data notificării acestuia de către bancă.

4.6.5. În situația în care există suspiciuni asupra faptului că Clientul nu este și beneficiarul efectiv real al Contului și al operațiunii derulate prin acesta, Clientului i se poate solicita să completeze o declarație pe propria răspundere prin care să declare identitatea beneficiarului efectiv.

4.6.6. În toate cazurile când Clientul/persoana împuternicită efectuează operațiuni cu numerar a căror valoare excede 200.000 MDL în echivalent, aceștia sunt obligați să prezinte Băncii declarația privind identitatea beneficiarului real și sursa fondurilor/activelor deținute în cont în forma prevăzută de normele Băncii.

4.6.7. În cazurile în care Clientul/Persoana împuternicită efectuează operațiuni cu numerar/virament a căror valoare excede limitele de

precauție sporită stabilite de Bancă, acesta este obligat să prezinte Băncii documentele justificative ce confirmă legalitatea tranzacțiilor și sursa mijloacelor bănești utilizate.

4.6.8. Banca este scutită de orice responsabilitate în caz dacă o operațiune de transfer efectuată din contul/ în contul Clientului deschis la Bancă este suspendată/ nu poate fi finalizată din cauza măsurilor luate de autoritățile competente din Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii sau Republica Moldova

**NOTĂ:** în vederea explicării noțiunilor utilizate în prezenta secțiune, precum și în alte acte încheiate cu Banca (cum ar fi Formularul de Intrare în Relații cu Banca), se definesc următoarele noțiuni:

**Persoane expuse politic** – persoane fizice care exercită sau care au exercitat funcții publice importante la nivel național și/sau internațional, precum și membrii familiilor și persoanele asociate lor;

**Persoane fizice care exercită funcții publice importante la nivel internațional** - șefi de stat, de guverne și de cabinete ministeriale, membri ai guvernelor, parlamentari, conducerea Adunării Populare a Găgăuziei și organul executiv al Găgăuziei, persoane de conducere ale partidelor politice, judecători, oficiali militari, membri ai organelor de conducere și de administrare ale companiilor de stat, membri ai familiilor regale;

**Persoane fizice care exercită funcții publice importante la nivel național** - persoane fizice care au deținut sau care dețin funcții publice în conformitate cu prevederile Legii nr.199 din 16 iulie 2010 cu privire la statutul persoanelor cu funcții de demnitate publică, inclusiv membrii organelor de conducere și de administrare ale societăților comerciale cu capital majoritar de stat.

**FATCA** (*Foreign Account Tax Compliance Act*) - lege americană, care are ca scop combaterea evaziunii fiscale în cadrul sistemului financiar global și asigurarea schimbului automatizat de informații între state, într-un cadru standardizat, pe baza acordurilor bilaterale, având ca obiectiv primordial de a solicita ca instituțiile financiare străine să raporteze autorităților de taxare (impozitare) din SUA veniturile beneficiarilor direcți sau indirecti, care sunt plătitori de impozite în conformitate cu legislația din SUA. La 26 noiembrie 2014 Guvernul Republicii Moldova a semnat Acordul de cooperare cu SUA privind facilitarea implementării prevederilor FATCA, care prevede că instituțiile financiare raportează direct

Serviciului Fiscal al SUA informații aferente conturilor deținute de către persoane fizice și juridice care au Indici SUA.

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

**Embargo** – interdicție guvernamentală privind anumite sau toate schimburile comerciale cu țările străine sau oricare alt gen de restricții comerciale externe

**Sancțiuni** – orice sancțiuni economice sau financiare, Embargouri comerciale sau măsuri similare adoptate, administrate sau aplicate de oricare dintre autoritățile (sau de orice agenție) din Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii sau Republica Moldova care se ocupă de aplicarea sancțiunilor.

**Persoană Sancționată** – oricare din persoane fizice și juridice identificate, entități sau organizații ale căror nume/denumire sunt incluse în listele publicate pentru Sancțiuni emise de autoritățile competente din Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii (inclusiv listele emise de Oficiul de Control al Activităților Străine ( OFAC) și Organul de Verificare a Crimelor Financiare (FINCEN) și Departamentul de Stat (OFAC-PLC)) și, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.

## CAPITOLUL 5. PROCURI

5.1. În vederea prevenirii riscurilor de fraudă și pentru a oferi clienților servicii de înaltă siguranță la efectuarea operațiunilor bancare, Banca va accepta reprezentarea intereselor unui Client în baza procurii emise de acesta, doar dacă se vor respecta următoarele reguli:

- a) la prima prezentare a procurii, Clientul emitent se va înfățișa la unitatea Băncii, însoțit sau nu de persoana împuternicită, pentru a confirma valabilitatea procurii eliberate, în cadrul unei declarații tip conform formularului oferit de Bancă;
- b) procura în original (dar nu în copie notarială sau duplicat) urmează a fi păstrată de Bancă până la anularea împuternicirilor de către Client sau la prezentarea unei noi procuri.

5.2. Excepție de la regulile expuse în pct. 5.1. lit. a) pentru:

- a) procurile care sunt autentificate de către notari de peste hotarele țării cu aplicarea apostilei (inclusiv din CSI și România) sau de către oficiile consulare și misiunile diplomatice a RM;
- b) procurile care au fost eliberate de persoane care, din motive întemeiate, nu se pot prezenta la unitatea Băncii. Pentru asemenea cazuri, Banca își rezervă dreptul ca, în termen de până la 10 zile lucrătoare, să verifice autenticitatea procurii prin contactarea clientului/ notarului, solicitarea actelor confirmative sau alte căi.

5.3. Persoana împuternicită, desemnată în modul prevăzut de lege, poate efectua orice operațiune bancară permisă titularului de cont, cu condiția ca o astfel de operațiune să fie expres prevăzută în procură.

5.4. Împuternicirea unei persoane să reprezinte Clientul în relațiile cu Banca rămâne valabilă până la data primirii de către Bancă de la Client a unei înștiințări scrise cu privire la revocarea, modificarea acesteia, până la expirarea termenului de valabilitate a procurii sau până la decesul Clientului. Încetarea împuternicirii devine opozabilă Băncii începând de la data informării Băncii (prin prezentarea unui certificat de deces sau a unei înștiințări scrise). Banca este îndreptățită să solicite orice documente ce consideră a fi necesare cu privire la aceste modificări.

5.5. Clientul este răspunzător față de Bancă pentru orice pierdere suferită de aceasta, ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii a oricărei restricții sau limitări în ceea ce privește persoana împuternicită a acestuia.

5.6. În cazul în care apare o dispută sau o situație conflictuală de orice natură care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea persoanei împuternicite în ce privește desemnarea, limitele sau revocarea acestuia, Banca are dreptul de a bloca accesul persoanei împuternicite la contul 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 utilizarea în cadrul procurii a unor împuterniciri clare, după cum urmează:

5.8.1 dacă se dorește a acorda împuterniciri generale de gestiune a conturilor deschise la Bancă, atunci textul oportun al împuternicirii ar fi:

*„de a reprezenta interesele mele la „Mobiasbanca-OTP Group” S.A. în vederea gestiunii oricărui tip de cont bancar, inclusiv, dar fără a se limita la, dreptul de administrare, închidere, plasare numerar, retragere numerar (inclusiv dobânzi),*

*efectuare / recepționare a transferurilor bănești, recepționare a cardurilor bancare și PIN-codului, solicitare a oricăror informații cu privire la conturile deținute, contractarea oricăror servicii de bancă la distanță. În scopul îndeplinirii acestor împuterniciri, va avea dreptul să semneze din numele meu orice formular, contract sau act necesar în acest sens”;*

5.8.2 dacă se dorește a acorda împuterniciri cu privire doar la anumite tipuri de operațiuni bancare, Banca recomandă utilizarea unor texte ale împuternicirilor care să fie clare și detaliate, inclusiv cu referire la produsul/ serviciul oferit de Bancă și/sau codul IBAN.

5.8. Pentru acceptarea împuternicirilor cu privire la semnarea cererii de credit, a contractului de credit sau a contractului de gaj/ipotecă se recomandă ca în procură să fie specificate expres detaliile tranzacției: suma, termenul și garanțiile la credit.

5.9. Prevederile prezentului capitol se aplică în mod corespunzător și în privința contractului de mandat sau altor documente similare.

## CAPITOLUL 6. DISPOZIȚII FINALE

### Secțiunea 6.1. Confidențialitate

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

### Secțiunea 6.2. Încetarea contractului

6.2.1. Condițiile Generale Bancare sunt valabile pe o perioadă nedeterminată.

6.2.2. Condițiile Generale Bancare încetează:

- a. prin acordul părților;
- b. prin rezoluțiunea unilaterală a oricăreia dintre părți, cu un preaviz de cel puțin 30 de zile calendaristice din partea Clientului sau de 2 luni – din partea Băncii, fără necesitatea argumentării deciziei de denunțare;
- c. în cazurile specificate expres în Condițiile Generale Bancare sau în formularele, contractele specifice încheiate între Client și Bancă.

6.2.3. Încetarea Condițiilor Generale Bancare are ca efect închiderea Contului și a tuturor produselor și serviciilor atașate acestuia (după îndeplinirea condițiilor de închidere aferente contractelor, produselor și serviciilor respective).

6.2.4. Pana la data închiderii efective a Contului, Clientul trebuie să reglementeze situația sumelor

aflate în respectivul Cont, și anume să dispună transferarea sumelor într-un alt cont la o altă bancă. În caz contrar, Banca este în drept ca, după închiderea Contului respectiv, să transfere sumele existente în Cont la data închiderii și să le păstreze la dispoziția Clientului într-un cont special al Băncii, fără ca aceste sume să fie bonificate cu vreo dobândă din momentul închiderii Contului.

6.2.5. Dreptul Clientului de a solicita Băncii restituirea sumelor existente în Conturile sale la momentul închiderii acestora din inițiativa Băncii, în condițiile menționate la pct. 6.2.4. al prezentei secțiuni, se va prescrie potrivit prevederilor Codului Civil în termen de 3 ani, calculat de la momentul notificării de către Bancă a încetării relațiilor de afaceri cu Clientul.

### **Secțiunea 6.3. Comunicarea client-bancă**

6.3.1. Clientul se va asigura întotdeauna că notificările sale transmise Băncii vor ajunge la destinație în termenul prevăzut pentru a putea fi luate în considerare de către Bancă.

6.3.2. Documentele redactate în limbi străine vor fi prezentate Băncii împreună cu traducerea legalizată în limba română.

6.3.3. Banca nu își asumă nici o responsabilitate în ceea ce privește consecințele întârzierilor și/sau pierderilor de documente sau corespondență, inclusiv extrase de cont, și nici în ceea ce privește deteriorarea sau alte erori ce se pot produce în timpul transportului/transmisiei.

6.3.4. Corespondența transmisă Clientului de către Bancă este considerată ca fiind corect adresată, dacă aceasta a fost expediată la ultima adresă comunicată Băncii de către Client.

### **Secțiunea 6.4. Garantarea fondurilor deținute**

Fondurile deținute de Client în conturile deschise la Bancă sunt garantate în limita plafonului de garantare comunicat de către Fondul de Garantare a Depozitelor în Sistemul Bancar conform legislației în vigoare.

### **Secțiunea 6.5. Legea aplicabilă. Litigii**

6.5.1. Relațiile dintre Bancă și Client sunt guvernate de legislația Republicii Moldova.

6.5.2. Părțile vor depune toate eforturile pentru a soluționa divergențele apărute pe cale amiabilă, inclusiv prin apelarea la serviciile de mediere oferite de un mediator independent, conform condițiilor specificate pe site-ul Băncii.

6.5.3. În cazul în care părțile nu vor ajunge la un consens, Părțile se vor adresa în instanța judecătorească competentă, în conformitate cu

procedura stabilită de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

6.5.4. Pe perioada examinării unui eventual litigiu între Părți, privind executarea Condițiilor Generale Bancare, Banca are dreptul să stopeze, în mod unilateral, accesul Clientului la serviciile oferite de Bancă.

## **TITLUL II. PRODUSE ȘI SERVICII BANCARE**

### **CAPITOLUL 1. CONTUL CURENT**

**1.1.** Contul curent este un cont deschis pe o perioadă nedeterminată, pentru efectuarea diverselor operațiuni bancare, pe numele unui singur Client.

**1.2.** Clientul are dreptul de a dispune de Persoane Împuternicite, care pot efectua operațiuni pe respectivul cont în limitele stabilite prin procură, contract de mandat sau alte acte de împuternicire întocmite conform legii.

**1.3.** Contul curent poate fi destinat inclusiv înregistrării operațiunilor cu carduri efectuate conform Condițiilor Generale Bancare.

**1.4.** Contul curent se deschide conform legislației în vigoare a Republicii Moldova și procedurilor interne ale Băncii, la solicitarea Clientului prin completarea unei cereri standard a Băncii și depunerea acesteia la sucursala de gestiune sau transmiterea prin intermediul serviciului OTPdirekt.

**1.5.** Dacă la închiderea unui cont a rămas un sold pozitiv neutilizat de către Client, atunci Banca va transfera soldul respectiv la contul curent al Clientului sau, în lipsa acestuia, la un cont intern al Băncii, Clientul având dreptul să efectueze transfer sau să ridice ulterior numerarul la ghișeele Băncii.

### **CAPITOLUL 2. CONTUL DE ECONOMII/ DEPOZIT LA TERMEN**

#### **Secțiunea 2.1. Noțiuni generale**

**2.1.1.** Contul de economii este un cont de depozit deschis pe o perioadă nedeterminată, pe numele unui Client, care **îmbină** avantajele unui cont curent cu cele ale unui depozit la termen.

**2.1.2.** Contul de depozit la termen este un cont deschis pe o perioadă minimă determinată, pe numele unui Client, având o funcție de economisire.

#### **Secțiunea 2.2. Tipuri de conturi de economii / depozite**

**2.2.1.** Conturile de economii:

- sunt constituite pe o perioadă nedeterminată;
- au dobânda variabilă, iar plata dobânzii se poate face lunar, trimestrial, anual sau la închiderea contului.

**2.2.2.** Depozite la termen :

- sunt constituite pe o perioadă determinată, dar nu mai puțin de 30 de zile (în cazul închiderii

depozitului în prima lună din momentul constituirii acestuia, Clientul va suporta comisioanele prevăzute în Tarifele Băncii pentru asemenea cazuri);

- au dobânda variabilă sau fixă, iar plata dobânzii se face conform condițiilor produsului respectiv.
- dacă este prevăzută posibilitatea reînnoirii depozitului la scadență, depozitul se reînnoiește în aceleași condiții, cu aplicarea ratei dobânzii stabilite de Bancă la momentul reînnoirii (reînnoirea este posibilă doar pentru depozitele deschise pe un termen de 30, 90, 180, 365, **395** zile). În cazul depozitului pe termen mai mare de 365, **395** zile, Clientul autorizează Banca să transfere în contul său curent soldul depozitului la expirarea termenului acestuia.

#### **Secțiunea 2.3. Caracteristici:**

**2.3.1.** Constituirea unui cont curent/de economii/ depozit se face în numerar sau prin virament prin debitarea contului curent sau de economii în aceeași valută al Clientului deschis în Bancă, în care ulterior, la expirarea termenului depozitului, se va transfera soldul depozitului și eventuala dobândă calculată pentru ultima perioadă de utilizare a contului de depozit.

**2.3.2.** Sumele din dobânzi aferente conturilor de economii/ depozit constituite de Client se colectează în contul curent sau în contul de economii/ depozit al Clientului.

**2.3.3.** Suplinirea conturilor de economii/depozit poate fi efectuată prin depuneri de numerar de către Client sau Persoanele Împuternicite (în limitele stabilite prin procură, contract de mandat sau alte acte de împuternicire întocmite conform legii) sau persoanele terțe neîmputernicite (în limitele stabilite de legislație și/sau Bancă), precum și prin transfer din conturile proprii ale Clientului. Nu se permite suplinirea conturilor de economii/depozit prin transfer din conturile persoanelor terțe, precum și efectuarea oricărui transfer din contul de economii, cu excepția transferului la contul curent al Clientului deschis în Bancă, ultima având dreptul discreționar să respingă astfel de transferuri.

**2.3.4.** Pentru conturile la care se aplică dobândă, aceasta este calculată în baza anului de 365 zile.

**2.3.5.** Dobânda este calculată în funcție de numărul de zile de păstrare a mijloacelor în cont și a ratei dobânzii stabilite. Ziua retragerii mijloacelor din cont nu se include în calculul dobânzii.

**2.3.6.** Pentru depozitele cu dobândă variabilă, Banca poate în mod unilateral să modifice mărimea

ratei dobânzii, ca urmare a schimbărilor survenite pe piața financiar-bancară.

**2.3.7.** Retragera oricărei sume din depozitul la termen până la expirarea termenului pentru care a fost constituit, precum și retragerea sumei din contul de economii care afectează soldul minim permis, atrage după sine desființarea produsului bancar respectiv. Drept consecință, Banca va efectua următorul recalcul al dobânzii: se va aplica dobânda prevăzută pentru situația de închidere anticipată indicată în Tarifele Băncii, iar sumele aferente dobânzilor calculate și achitate anterior se vor reține din soldul depozitului. După recalcul, soldul final al depozitului se va transfera în contul curent al Clientului deschis la Bancă.

**2.3.8.** În cazul împlinirii de către Client a vârstei maxime admise conform condițiilor aferente conturilor de economii Mobias Copil, Mobias Tânăr (vârsta maximă admisă fiind 18 ani) sau Mobiruză (vârsta maximă admisă fiind 14 ani), Banca are dreptul să închidă contul de economii și să transfere soldul acestuia la contul curent al Clientului (pentru care se aplică Tarifele Băncii) sau să stabilească rată a dobânzii de 0% pentru soldul de pe contul de economii respectiv.

**2.3.9.** Banca poate decide unilateral stoparea reînnoirii depozitului, fapt despre care va informa în prealabil pe site-ul Băncii și la ghișeele sale operaționale. În acest caz, la scadență, soldul depozitului va fi virat în contul curent al Clientului.

**2.3.10.** Eliberarea mijloacelor în numerar, la cererea Clientului, se efectuează în decurs de maxim 2 (două) zile bancare din momentul recepționării solicitării din partea Clientului.

## CAPITOLUL 3. CARDUL BANCAR

### Secțiunea 3.1. Considerații generale

**3.1.1.** Prezentul capitol reglementează drepturile, obligațiile și responsabilitățile Posesorilor de card referitoare la utilizarea cardului, precum și drepturile, obligațiile și responsabilitățile Băncii referitoare la deservirea cardului.

**3.1.2.** Prevederile Condițiilor Generale Bancare sunt aplicabile tuturor tipurilor de card destinate persoanelor fizice, emise de către Bancă și, împreună cu Cererea de emitere card și Tarifele, formează contractul privind deschiderea și deservirea cardului, corespunzător tipului de card ales.

**3.1.3.** Banca oferă Clientilor săi carduri de debit și de credit atașate conturilor curente în lei și/sau valută străină (USD sau EURO).

**3.1.4.** Banca își rezervă dreptul de a nu emite două sau mai multe produse identice de card pe numele aceleiași persoane.

**3.1.5.** Cardurile pot fi utilizate pentru tranzacții comerciale, inclusiv plata diferitelor servicii și utilități și/sau alimentare/eliberare de numerar, atât pe teritoriul R. Moldovei, cât și în străinătate, îmbinând siguranța operațiunilor și confortul renunțării la manipularea de numerar.

**3.1.6.** La eliberarea unui card și a plicului cu PIN-codul aferent este necesară completarea/semnarea unor formulare standard ale Băncii.

**3.1.7.** Banca poate oferi facilități suplimentare Posesorilor de card, în funcție de tipul de card deținut.

**3.1.8.** În cazul obținerii liniei de credit/overdraft, documentele menționate mai sus se completează cu Contractul specific tipului de credit obținut.

**3.1.9.** Respectarea prevederilor Condițiilor Generale Bancare este obligatorie atât pentru Client, cât și pentru persoanele împuternicite de către Client.

### Secțiunea 3.2. Noțiuni Utilizate

**Cont** – Contul curent, deschis Clientului, în care se reflectă toate operațiunile efectuate, inclusiv prin intermediul Cardului/Cardurilor, de către Client și persoanele împuternicite de către Client.

**Card** – instrument de plată electronică, prin intermediul căruia Clientul dispune de mijloacele bănești din contul curent atașat, deschis în aceeași valută la Bancă, cu respectarea prezentelor Reguli.

**Card de credit** – instrument de plată electronică prin intermediul căruia posesorul are acces la disponibilități bănești oferite de Bancă sub forma unei limite de credit.

**Card de debit** – instrument de plată electronică, prin intermediul căruia Clientul are acces oricând la suma disponibilă în contul său curent deschis la Bancă.

**Card cu CIP** – un card de credit sau de debit, care are încorporat un microcip, fiind conceput pentru a conferi tranzacțiilor cu carduri mai multă siguranță și rapiditate.

**Card Contactless** – card emis în baza tehnologiei Contactless – tehnologie care permite efectuarea plăților la terminalele de plată care suportă această tehnologie în momentul apropierii Cardului de acestea (la cca 1-5 cm), prin intermediul unor frecvențe radio securizate, fără a fi necesară înmânarea cardului Operatorului și/sau introducerea fizică a Cardului în terminalul de plată.

**Card suplimentar** – cardul emis la cererea Clientului unei persoane împuternicite de către Client, care permite de a beneficia de mijloacele bănești disponibile în cont conform limitei stabilite și care este atașat la contul Posesorului.

**Bancomat cu funcționalitatea Cash In** – dispozitiv special ce permite alimentarea contului de card cu numerar, cu utilizarea fizică a cardului bancar de către Posesorul cardului.

**Cerere de emitere card** – formularul standard care se completează de către Client în cazul solicitării unui card bancar.

**Posesor** – persoană fizică, deținătoare a unui card emis de Bancă. Acesta poate fi atât Clientul, cât și Persoana Împuternicită.

**Persoană Împuternicită** – persoană fizică, cu vârsta de minim 14 ani împliniți, pe numele căruia Clientul a solicitat emiterea unui card suplimentar, conferindu-i dreptul de utilizare prin intermediul cardului a mijloacelor bănești din contul Clientului, în limita stabilită (inclusiv alimentarea contului).

**PIN-cod** – număr personal de identificare, ce este utilizat în scopul verificării identității Posesorului și este considerat a fi echivalentul electronic al semnăturii Clientului sau persoanei împuternicite de către Client. PIN-codul este strict confidențial.

**Extras de Cont** – document ce include lista operațiunilor efectuate în Cont prin intermediul cardului, pentru o lună calendaristică, începând cu prima zi a lunii.

**Descoperit neautorizat de cont** – suma de bani cu care a fost depășit (din contul comisioanelor, dobânzilor, operațiunilor efectuate cu cardul) disponibilul din contul curent al Clientului sau limita stabilită de Bancă pentru overdraft.

**Curs valutar special** – cursul de schimb valutar comercial, stabilit și aplicat de către Bancă pentru tranzacțiile efectuate pe conturile de card ce presupun convertire valutară. Cursul valutar special poate fi oricând modificat de Bancă fără nicio notificare prealabilă.

**CVC2** (Card Verification Code)/ **CVV2** (Card Verification Value) – un cod de trei cifre, înscris pe partea verso a cardului bancar, care poate fi utilizat pentru efectuarea tranzacțiilor prin Internet. Acest cod trebuie să rămână cunoscut numai Posesorului cardului.

**Refuz la plată** – modalitatea prin care Posesorul cardului poate contesta o operațiune realizată cu cardul, care fie este nefinalizată, fie este efectuată fără consimțământul său (neautorizată).

Serviciul **Mastercard SecureCode** și **Verified by Visa** pune la dispoziția Clientului standardul internațional de securitate 3-D Secure, care oferă

protecție suplimentară pentru tranzacțiile realizate cu Cardul pe site-urile comercianților (magazine electronice / virtuale) din țară și din străinătate reducând riscurile de fraudă pe internet. Activarea acestui serviciu se efectuează în conformitate cu *Regulile și Condițiile de utilizare a serviciului 3D Secure de la Mobiasbanca*, ce pot fi găsite pe site-ul Băncii [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md).

**Limite de utilizare card** - limite stabilite de Bancă pentru asigurarea securității operațiunilor cu Cardul și care se pot referi atât la numărul, cât și la valoarea operațiunilor care pot fi efectuate cu Cardul într-o anumită perioadă și anumite regiuni.

### **Secțiunea 3.3. Emiterea și ridicarea cardului**

**3.3.1.** Pentru a-i fi emis cardul, Clientul trebuie:

- să prezinte actele necesare emiterii tipului de card solicitat,
- să facă cunoștință cu condițiile de emitere a cardului,
- să completeze și semneze Cererea aferentă emiterii cardului respectiv, contractul (în cazul cardului de credit) în două exemplare și să le prezinte lucrătorului bancar împreună cu actul de identitate valabil,
- în caz dacă Clientul dorește să solicite cardul de debit prin intermediul telefonului, să apeleze la numărul de telefon 022 256 456 (număr cu tarif obișnuit) și să treacă prin procedura de identificare prevăzută la capitolul 5 – Serviciul CONTACTELL,
- să achite comisioanele legate de deschiderea și deservirea contului/cardului.

**3.3.2.** În cazul solicitării cardului de debit la telefon, prin intermediul serviciului Contactell, se va considera că părțile au încheiat un contract la distanță, în conformitate cu prevederile Legii despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum nr. 157 din 18.07.2014, iar imediat după finalizarea procedurii de introducere în sistemul informațional a cererii Clientului, Banca va expedia la adresa de e-mail furnizată de Client Condițiile Generale Bancare, Tarifele în vigoare, Cererea de emitere card bancar și, după caz, Cererea de deschidere cont curent, Cererea de aderare la Pachetul de produse (în cazul emiterii cardului în cadrul unui Pachet de produse).

**3.3.3.** În cazul în care respingerea cererii de emitere a cardului de credit se bazează pe consultarea unei baze de date, Banca va informa Clientul timp de 7 zile calendaristice, în mod gratuit, în scris sau, la solicitarea expresă a acestuia, în forma aleasă de Client și agreată de Bancă (poșta electronică, fax), în legătură cu rezultatul acestei



consultări și cu caracteristicile bazei de date consultate.

**3.3.4.** În cazul în care Banca aprobă acordarea liniei de credit Clientul urmează să semneze cu Banca contractul aferent tipului de card solicitat.

**3.3.5.** Contractul perfectat în cazul descris la pct. 3.3.4 al prezentului capitol poate fi prelungit în mod automat conform condițiilor prevăzute în contract.

**3.3.6.** Cardul și PIN-codul emise se eliberează Clientului numai în baza actului de identitate valabil.

**3.3.7.** Cardul și PIN-codul emise pot fi eliberate Clientului în subdiviziunea Băncii unde a fost emis cardul și PIN-codul sau, la cererea Clientului, la sediul central al Băncii.

**3.3.8.** În momentul primirii cardului și PIN-codului, Clientul este obligat:

- să verifice corectitudinea imprimării pe card și pe plicul cu PIN-cod a numelui și prenumelui său;
- să verifice integritatea plicului cu codul PIN-cod și a spațiului în care este indicat codul PIN;
- în cazul în care plicul cu codul PIN pare să fi fost deschis sau numărul codului PIN nu este imprimat clar, să refuze ridicarea cardului și a plicului cu PIN-cod.
- să respecte instrucțiunile de vizualizare a codului PIN. Banca nu poartă responsabilitate în cazul deteriorării de către Client a codului PIN la vizualizarea acestuia).

**3.3.9.** Semnarea actelor de primire a cardului și PIN-codului reprezintă confirmarea, din partea Clientului, a lipsei reclamațiilor privind integritatea plicului cu PIN-cod, a corectitudinii datelor imprimate pe card și, în cazul în care cererea de emitere card a fost procesată de Bancă prin telefon – confirmarea acordului pentru încheierea unui contract la distanță cu Banca privind emiterea cardului de debit în numele său.

**3.3.10.** Cardul bancar, emis/reînnoit de Bancă, se activează automat la prima operațiune realizată de către client cu utilizarea corectă a PIN-codului la terminalele de plată de tip ATM (bancomat) sau POS (de la magazine).

**3.3.11.** Pentru emiterea unui card pentru persoana împuternicită de Client este necesară înregistrarea Cererii de emitere card suplimentar, pe care, în mod obligatoriu, trebuie să fie aplicată semnătura persoanei împuternicite. Cererea poate fi depusă la orice subdiviziune a Băncii, iar cardul și PIN-codul se vor elibera Clientului sau persoanei împuternicite de Client în subdiviziunea Băncii unde a fost înregistrată cererea sau, la cererea Clientului, la sediul central al Băncii. Pentru cardurile eliberate

persoanelor împuternicite de Client, Clientul poate stabili limite la efectuarea operațiunilor cu cardul.

**3.3.12.** Dacă astfel e prevăzut în procură, Persoana împuternicită are dreptul să solicite emiterea pe numele său a unui card de debit atașat contului curent, cu condiția ca și Clientul titular al contului curent respectiv să fie Posesor al unui card de debit atașat contului. Persoana Împuternicită va putea solicita emiterea doar aceluiași tip de card de debit precum al Clientului titular de cont, acesta din urmă fiind de acord ca orice comision aferent cardului emis pe numele persoanei împuternicite să fie perceput din contul curent al Clientului titular de cont.

### **Secțiunea 3.4. Utilizarea Cardului și a PIN-codului**

**3.4.1.** Cardul este proprietatea Băncii. Banca poate reține cardul, solicita returnarea acestuia sau poate împuternici o terță parte să îl rețină în numele ei.

**3.4.2.** Cardul poate fi utilizat numai de Posesor.

**3.4.3.** Indiferent de valuta contului curent, cardul poate fi utilizat:

- Atât pe teritoriul național, cât și pe teritoriul internațional
- Cu condiția respectării prevederilor Regulamentului privind reglementarea valutară pe teritoriul Republicii Moldova, aprobat de Banca Națională a Moldovei;
- În limita mijloacelor bănești din contul curent, care include și overdraft-ul sau linia de credit acordată de Bancă, dacă e cazul;

**3.4.4.** Peste hotarele Rep. Moldova, Clientul are dreptul să retragă mijloace bănești în limita maximă a 10 000 EURO/lună sau echivalentul acestei sume în altă valută străină.

**3.4.5.** Prin intermediul cardului, Posesorul poate beneficia de următoarele tipuri de operațiuni:

- plata bunurilor și/sau serviciilor furnizate de comercianți sau prestatori de servicii, care au afișate siglele de acceptare ale cardului;
- obținerea de numerar de la ghișeele unităților bancare, cu condiția prezentării actului de identitate valabil și doar în valuta contului curent;
- alimentarea sau obținerea de numerar de la bancomatele care au afișate siglele de acceptare ale cardului;
- alte operațiuni financiare în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare (depunere de numerar în contul bancar, transferuri între conturi etc.);
- obținerea de informații privind soldul contului curent de la bancomate, pe baza PIN-codului,

sau telefonic la serviciul Call Center accesare informații personalizate;

- accesul la alte servicii oferite de Bancă, gratis sau contra plată.

**3.4.6.** Pentru anumite produse, Banca poate constitui Pachete de servicii adiționale, care vor fi aduse la cunoștința Clientului, în conformitate cu prezentele Condiții Generale Bancare.

**3.4.7.** Posesorului i se recomandă păstrarea documentelor confirmative primite de la unitățile la care a fost deservit pentru a soluționa eventualele divergențe sau situații neclare.

**3.4.8.** Posesorul este în drept să solicite documentul confirmativ de la lucrătorul unității la care s-a deservit dacă acesta nu a fost eliberat.

**3.4.9.** Dacă Posesorul dorește să anuleze operațiunea de achitare a mărfurilor/serviciilor procurate prin intermediul cardurilor, această operațiune se va efectua în conformitate cu legislația țării în care se află unitatea comercială și în corespundere cu condițiile unității comerciale referitor la restituirea mărfurilor procurate de către clienți.

**3.4.10.** Introducerea PIN-codului la terminalele electronice de plată sau bancomate reprezintă acordul irevocabil al Posesorului privind operațiunea efectuată.

**3.4.11.** Clientul este răspunzător financiar față de Bancă pentru toate obligațiile de plată rezultate în urma utilizării cardului de către Client și de către oricare dintre persoanele împuternicite de Client.

**3.4.12.** Clientul împuternicește Banca să alimenteze Contul cu suma mijloacelor bănești încasate în numerar sau prin virament, precum și suma veniturilor din dobânzi și altor venituri convenite Clientului conform Tarifelor.

**3.4.13.** Banca va debita automat Contul cu sumele reprezentând valoarea operațiunilor și comisioanelor aferente realizate:

- cu carduri, de către Posesori;
- cu carduri, în mod fraudulos, în cazul pierderii sau furtului cardului, până la notificarea / anunțarea Băncii de către Posesor.

De asemenea, Banca va debita automat contul curent atașat cardului cu valoarea comisionului anual de deservire a cardului principal / suplimentar la emiterea/reînnoirea/refacerea acestuia, precum și cu valoarea altor comisioane conform Tarifelor.

**3.4.14.** Datoriile Clientului legate de operațiunile cu carduri, realizate de oricare dintre Posesori, devin automat obligații de plată în favoarea Băncii și trebuie să fie rambursate conform cluzelor prezentelor Condiții.

**3.4.15.** Alimentarea Contului poate fi efectuată de orice persoană prin următoarele modalități:

- în numerar – prin prezentarea titularului la orice subdiviziune a Băncii cu cardul sau actul de identitate valabil. Alimentarea contului în numerar de către persoane terțe se poate efectua, prezentând atât un act de identitate valabil, cât și numărul cardului/IBAN;
- în numerar, cu utilizarea fizică a cardului de către Posesor, la bancomatele cu funcționalitatea *Cash In*, în conformitate cu limitele stabilite de Bancă;
- prin transfer din orice bancă din Republica Moldova și de peste hotare. La efectuarea transferului trebuie indicate rechizitele Băncii, care pot fi luate de la orice unitate a Băncii sau consultate pe pagina web a Băncii.

**3.4.16.** În cazul alimentării Contului prin transferarea mijloacelor din alte instituții financiare, riscurile legate de posibilitatea ajungerii cu întârziere sau incomplete a acestor mijloace în Cont, sunt suportate de către Client, decât dacă aceasta a avut loc din culpa Băncii.

**3.4.17.** După depunerea numerarului la ghișeele Băncii sau la bancomatele cu funcționalitatea *Cash In*, mijloacele bănești devin disponibile pentru efectuarea operațiunilor.

**3.4.18.** În cazul cardului de credit sau a cardului de debit cu facilitate de overdraft, condițiile obligațiilor de plată existente sunt specificate în contractul corespunzător tipului de produs emis Clientului.

**3.4.19.** Cardul cu CIP poate fi utilizat la bancomate (ATM) doar cu utilizarea PIN-codului. Cardul cu CIP poate fi utilizat la terminale de plată de tip POS cu utilizarea PIN-codului sau fără utilizarea PIN-codului, în dependență de regulile de acceptare a cardurilor bancare agreeate între comerciant și banca acceptantă.

### **Secțiunea 3.5. Autorizarea și efectuarea operațiunilor de plată**

**3.5.1.** O operațiune de plată efectuată cu Cardul de către Posesor trebuie să fie în mod obligatoriu autorizată de către acesta. O operațiune este considerată autorizată prin exprimarea consimțământului, după cum urmează:

- prin introducerea PIN-codului la terminalele de plată sau trecerea cardului printr-un terminal de plată tip POS care citește datele de pe cip.
- în cazul operațiunilor efectuate cu Cardul Contactless, dacă terminalele de plată ale comercianților suportă această tehnologie (Visa PayWave, Mastercard PayPass), plățile se pot realiza fără a mai fi nevoie introducerea PIN-

codului, în limita unui plafon de sumă stabilit de sistemele internaționale de plăți, care diferă de la o țară la alta. Limitele curente stabilite pentru Republica Moldova sunt publicate pe site-ul Băncii;

- în cazul operațiunilor prin mijloace de comunicare la distanță (ex: internet) – prin comunicarea numărului de card, a datei de expirare, a codului CVV2/CVC2 (de pe partea verso a cardului) și/sau a parolei *Mastercard Secure Code / Verified by Visa*.

**3.5.2.** Aprobarea efectuării operațiunii cu Cardul determină blocarea imediată de către Bancă a sumei operațiunii respective în vederea decontării acesteia și pentru a evita folosirea aceleiași sume pentru efectuarea altor operațiuni. Excepție fac operațiunile pentru care beneficiarul plății nu solicită autorizare de la Bancă iar aceste operațiuni vor fi debitate din cont la primirea raportului de decontare din partea sistemului de plăți internaționale (VISA/Mastercard).

**3.5.3.** Data unei operațiuni efectuate cu Cardul este data la care se înregistrează operațiunea la terminalul de plată (de tip POS, ATM, Internet).

**3.5.4.** În cazul, în care Posesorul urmează să efectueze o operațiune ce implică schimb valutar, acesta poate consulta/calcula cursul de schimb valutar de la data efectuării operațiunii, în baza Cursului valutar special afișat pe site-ul Băncii [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md) și/sau pe site-urile organizațiilor internaționale de carduri, după caz.

**3.5.5.** Cursul de schimb valutar existent la data autorizării operațiunii poate să difere de cursul de schimb de la data decontării efective.

**3.5.6.** Pentru operațiunile ce implică schimb valutar, sistemul de plăți internaționale (VISA/Mastercard) efectuează schimbul valutar între moneda tranzacției originale și moneda de decontare (USD pentru cardurile Visa / EUR pentru cardurile Mastercard) la cursul valutar stabilit de aceasta la data transmiterii în decontare a tranzacției. Debitarea din contul atașat Cardului a valorii operațiunii efectuate cu acesta, se realizează prin schimb valutar între valoarea tranzacției în moneda de decontare și contravaloarea acesteia în moneda contului curent, utilizând Cursul valutar special.

**3.5.7.** Obligațiile de plată ale deținătorului contului, legate de operațiunile cu carduri realizate de oricare dintre utilizatori, trebuie să fie achitate conform termenelor notificate de Bancă în cadrul Extrasului de cont.

**3.5.8.** Se recomandă păstrarea tuturor chitanțelor tranzacțiilor și verificarea acestora cu tranzacțiile evidențiate în extrasul de cont.

## **Secțiunea 3.6. Securitatea cardului și a PIN-codului**

**3.6.1.** Clientul trebuie să evite deteriorarea mecanică a cardului (îndoire, zgâriere, etc.), murdărirea, încălzirea, contactul cu obiecte care generează câmpuri magnetice.

**3.6.2.** Clientul nu are dreptul să modifice elementele de personalizare a cardului.

**3.6.3.** Clientul trebuie să întreprindă toate măsurile pentru asigurarea securității cardului și PIN-codului.

**3.6.4.** Se interzice Clientului scrierea PIN-codului pe card sau pe orice alt obiect/document păstrat împreună cu cardul.

**3.6.5.** Se recomandă Clientului memorarea PIN-codului în momentul primirii și distrugerea imediată a plicului în momentul recepționării acestuia.

**3.6.6.** Clientul este obligat să utilizeze PIN-codul astfel încât acesta să nu fie văzut de alte persoane.

**3.6.7.** Se interzice Clientului transmiterea cardului persoanelor terțe, cu excepția deservirii la unitățile comerciale/bancare, și se recomandă evitarea divulgării informației confidențiale prin telefon și alte modalități de comunicație.

**3.6.8.** La deservirea în unitățile comerciale/bancare, Clientul trebuie să ceară efectuarea operațiunilor în prezența sa, fără posibilitatea copierii informației înscrise pe Card.

**3.6.9.** Posesorul este obligat să nu comunice către persoane terțe, inclusiv lucrătorilor bancari, datele privind PIN-codul și/sau codul CVV2/CVC2. În cazul contrar, se consideră că acesta a acționat cu neglijență gravă și, corespunzător, va suporta integral eventualele pierderi.

**3.6.10.** Clientul nu trebuie să permită aflarea numărului cardului de către alte persoane, cu excepția următoarelor situații:

- Pentru realizarea unei operațiuni de cumpărare/eliberare de numerar;
- Pentru raportarea pierderii sau furtului cardului;
- La cererea Băncii.

**3.6.11.** Din motive de securitate, pentru prevenirea utilizării frauduloase a cardului, Banca:

- poate urmări operațiunile cu carduri efectuate de posesori;
- poate stabili limite de utilizare pentru operațiunile cu carduri care să se refere la numărul/ valoarea operațiunilor care pot fi efectuate cu Cardul în anumite perioade de timp, precum și în anumite regiuni/ țări (a se vedea Secțiunea 3.11 de mai jos);
- poate bloca cardul sau efectuarea anumitor operațiuni.

- îi oferă posibilitate clientului de a fi notificat imediat, prin intermediul serviciului MobiasSMS, despre orice tranzacție efectuată cu cardul.

**3.6.12.** Introducerea eronată a PIN-codului de 3 ori consecutiv determină blocarea și, în unele cazuri, reținerea acestuia. Pentru deblocare, Posesorul va trebui să sune personal la numărul înscris pe card: (+373) 22 256 456 sau la Call Center al Băncii. Numărul Call Center, la fel, poate fi regăsit pe site-ul Băncii. În cazul Cardurilor cu CIP, suplimentar este necesară și deblocarea CIP-ului pe card, care poate fi efectuată de Posesor gratis direct la bancomatul (ATM) Băncii, utilizând meniul "Deblocare PIN".

**3.6.13.** În cazul în care ia cunoștință că cardul este pierdut, furat sau însușit, Posesorul este obligat să anunțe imediat Banca, prin prezentarea la orice subdiviziune a Băncii sau la numărul de telefon (+373) 22 256 456 (serviciu disponibil 24/24 ore, 7 zile pe săptămână). În acest caz, Clientul va furniza datele solicitate de Bancă, inclusiv parola de identificare la telefon. După sesizarea Băncii (directă sau telefonică), Clientul poate solicita refacerea cardului pierdut/furat, contra unui comision conform Tarifelor.

**3.6.14.** În plus, pe lângă obligațiile de sesizare a Băncii descrise în pct. 3.6.13 de mai sus, în cazul furtului Cardului, Posesorul este obligat să sesizeze organele de urmărire penală în termen de cel mult 24 ore de la constatarea evenimentului. În cazul în care Posesorul nu respectă condițiile indicate, se consideră că acesta a acționat cu nerespectare din neglijență gravă și suportă integral eventualele pierderi.

**3.6.15.** Banca va bloca cardul Posesorului imediat după anunțarea telefonică a dispariției cardului sau după primirea Avizului de pierdere/furt al cardului, în cazul în care Posesorul nu a anunțat telefonic în prealabil Banca.

**3.6.16.** În cazul în care Posesorul recuperează cardul pierdut/furat, după informarea telefonică a Băncii, este obligat să îl returneze imediat la orice unitate a Băncii.

**3.6.17.** Până la momentul declarării pierderii sau furtului cardului, Posesorul este răspunzător pentru toate operațiunile efectuate, urmând să suporte eventualele pierderi până la suma de 2500 lei.

**3.6.18.** Clientul suportă în valoare deplină pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform prezentului capitol.

**3.6.19.** În cazul în care Posesorul a uitat PIN-codul sau în caz de deteriorare, pierdere/furt al cardului, pentru reemiterea cardului Clientul trebuie să se prezinte la orice unitate a Băncii, să completeze Avizul de refacere a cardului și să restituie cardul (pentru cazurile când nu e pierdut sau furat). Clientul are posibilitatea de a solicita refacerea cardului și prin intermediul Call Center.

**3.6.20.** Reemiterea cardului se efectuează contra unui comision, conform Tarifelor.

### **Secțiunea 3.7. Securitatea utilizării Cardului la bancomat (ATM)**

**3.7.1.** Clientul trebuie să evite utilizarea bancomatelor cu semne vizuale sau avertismente plasate în exces pe bancomat (acestea sunt adesea utilizate de infractori, care încearcă să asigure publicul de faptul că bancomatele falsificate sunt în siguranță).

**3.7.2.** Clientului i se recomandă utilizarea bancomatelor din interiorul băncilor, altor clădiri sau zone închise, decât cele amplasate în stradă.

**3.7.3.** Clientul trebuie să utilizeze bancomatele care sunt la vedere și bine iluminate. Clientul trebuie să evite utilizarea bancomatelor amplasate în zone întunecoase sau în locuri care nu par a fi bine păzite și monitorizate.

**3.7.4.** Clientul trebuie să se asigure că oamenii care stau în coada de așteptare la bancomat se află la o distanță față de el suficientă pentru păstrarea confidențialității datelor sale.

**3.7.5.** Clientul trebuie să evite propunerile dubioase de ajutor la utilizarea bancomatului, chiar dacă cardul este blocat sau întâmpină alte tipuri de dificultăți.

**3.7.6.** Clientul trebuie să evite efectuarea tranzacției în situația în care în apropierea bancomatului se află persoane dubioase.

**3.7.7.** Clientul trebuie să îngrădească tastatura cu mâna, în așa fel încât PIN-codul să nu fie înregistrat de o cameră ascunsă sau de o persoană care captează informația dată.

**3.7.8.** Clientul trebuie să evite utilizarea bancomatului dacă partea frontală a acestuia arată diferit în comparație cu altele din zonă (spre exemplu, acesta are o oglindă suplimentară pe față), are un strat lipicios (posibil de la un dispozitiv atașat la acesta) sau semne vizuale amplasate în acces. În asemenea cazuri Clientului i se recomandă utilizarea unui alt bancomat și notificarea Băncii despre constatările sale.

**3.7.9.** Clientului i se recomandă analizarea atentă a bancomatului în cazul în care se vizitează un bancomat necunoscut care nu se află în interiorul

unei bănci. Dacă secțiunea de inserție a cardului arată neobișnuit și/sau voluminoasă, se recomandă mișcarea cu mâna a acesteia. În cazul în care ceva a fost lipit de card reader-ul real, aceasta se va mișca sau chiar va cădea, dispozitivul de reținere a cardului sau numerarului, de obicei, este lipit de card reader sau de bancomat. Clientului i se interzice utilizarea bancomatului dacă acesta pare a avea orice blocaj în secțiunea de inserție a cardului ori pe tastatură și se recomandă anularea tranzacției.

**3.7.10.** Clientul trebuie să evite utilizarea bancomatului dacă tastatura acestuia prezintă caracteristici neobișnuite. De obicei, dacă o tastatură falsă de introducere a PIN-codului este alipită celei originale, la încercarea de a o muta puțin înapoi și înainte, pe ecran va apărea inscripția “incorect atașată” .

**3.7.11.** Clientului i se recomandă să atragă atenția dacă sunt montate alte camere suplimentare decât cele de bază și evidente, aferente bancomatului pe care îl utilizează.

**3.7.12.** Clientului i se recomandă urmărirea și respectarea instrucțiunilor afișate pe ecranul bancomatului.

**3.7.13.** Clientul trebuie să raporteze imediat reținerea cardului de către bancomat. Nu se recomandă părăsirea bancomatului, este necesar de apelat banca de la bancomatul unde s-a reținut cardul. Se interzice contarea/apelarea pe/la ajutorul unor persoane străine pentru retragerea cardului reținut de bancomat. Suplimentar se pot informa forțele de ordine locale.

**3.7.14.** Clientului i se recomandă să verifice imediat soldul cardului dacă tranzacția a eșuat.

**3.7.15.** Clientului i se recomandă să aducă la cunoștința Băncii dacă depistează că un bancomat nu eliberează numerar.

**3.7.16.** Clientului i se recomandă revizuirea frecventă a extraselor de cont, pentru a verifica dacă toate operațiunile sunt recunoscute. În timp ce majoritatea fraudelor se comit foarte rapid, unele dintre acestea pot avea loc peste o săptămână sau lună după ce informația cardului Clientului a fost captată. Revizuirea frecventă reduce impactul potențial de comitere a fraudelor.

**3.7.17.** Clientului i se interzice comunicarea datelor personale aferente cardului deținut în cazul în care aceste solicitări vin de la persoane necunoscute prin telefon, email sau alte mijloace de comunicare. Băncile integrate în Grup nu solicită clienților săi telefonic/prin e-mail sau prin alte modalități comunicarea de date confidențiale referitoare la cardurile bancare și/sau conturile bancare și/sau

parole personale de identificare (cu excepția apelării la Call Center și la serviciul Contactell).

**3.7.18.** Clientul poate oricând să se documenteze pe site-ul Băncii cu privire la recomandările ce țin de prevenirea riscurilor aferente utilizării cardurilor emise de Bancă.

### **Secțiunea 3.8. Securitatea utilizării cardului în mediul virtual**

**3.8.1.** Banca pune gratis la dispoziția Clientului serviciile Mastercard Secure Code și Verified by Visa, care acordă posibilitatea efectuării în rețeaua Internet a operațiunilor de comerț electronic (în continuare „tranzacții”), în condiții de securitate, în conformitate cu prevederile *Regulilor și condițiilor de utilizare a serviciilor Mastercard Secure Code / Verified by Visa*, care se aplică din momentul aprobării de către Bancă a Cererii de emitere a cardului semnate de Client, disponibile pe pagina web a Băncii [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md).

**3.8.2.** Anterior utilizării Serviciului 3D-Secure”, Deținătorul este obligat să ia cunoștință cu *Regulile și condițiile de utilizare a serviciilor Mastercard Secure Code / Verified by Visa*.

**3.8.3.** Mastercard SecureCode / Verified by Visa și mecanismele 3-D Secure funcționează doar în condițiile în care site-ul pe care se efectuează tranzacția suportă standardele 3-D Secure, fapt confirmat prin utilizarea de site a logo-ului "Mastercard SecureCode" / "Verified y Visa".

**3.8.4.** Mastercard Secure Code este disponibil pentru orice card emis de Bancă pe sigla Mastercard în orice valută. Verified by Visa este disponibil pentru orice card emis de Bancă pe sigla VISA și în orice valută.

**3.8.5.** Pentru utilizarea serviciului Mastercard Secure Code/Verified by Visa este necesar de a furniza date de contact corecte incluse în baza de date a Băncii.

**3.8.6.** Banca își rezervă dreptul de a refuza activarea serviciului Mastercard Secure Code/Verified by Visa în cazul în care nu sunt furnizate informațiile necesare pentru verificarea identității Clientului/ Posesorului Cardului.

**3.8.7.** Banca nu este responsabilă pentru tranzacțiile efectuate în rețeaua internet prin intermediul cardului Clientului dacă:

- serviciul Mastercard Secure Code/Verified by Visa nu a fost activat pentru cardul Clientului sau nu a fost utilizat pentru tranzacția respectivă, sau/și
- site-ul beneficiarului plății (comerciantului) nu a aderat la standardele Mastercard Secure Code/Verified by Visa.

### **Secțiunea 3.9. Termenul de valabilitate, blocarea și prelungirea cardului**

**3.9.1.** Termenul de valabilitate a cardului este indicat după textul „valid thru” în formatul luna/an. Cardul este valabil până în ultima zi din lună indicată pe card.

**3.9.2.** Cardul poate fi utilizat de către Client începând cu data primirii cardului și până în ultima zi calendaristică a datei, înscrise pe card.

**3.9.3.** La data expirării valabilității Cardului, Banca este în drept de a re-emite pentru Client un nou card în schimbul celui vechi, dacă Clientul nu anunță Banca cu privire la intenția sa de a renunța la acest produs bancar, cu cel puțin 30 de zile înaintea datei de expirare a Cardului, cu condiția respectării criteriilor specifice tipului de card emis, stabilite de Bancă.

**3.9.4.** În cazul în care Clientul solicită unilateral denunțarea relațiilor contractuale aferente cardului, denunțarea devine efectivă din data returnării cardului către Bancă.

**3.9.5.** Timp de 40 (patruzeci) de zile de la data restituirii Băncii a ultimului card eliberat Clientului, Banca primește de la sistemul de plată informația despre operațiunile efectuate de către Client cu utilizarea cardului. În cazul refuzului Clientului de a restitui cardurile Băncii, termenul respectiv se determină din momentul expirării termenului de valabilitate a ultimului card eliberat sau din data întreruperii sau încetării acțiunii Cardului respectiv.

**3.9.6.** Reemiterea cardului în cazul prelungirii termenului de valabilitate se efectuează contra unui comision, conform Tarifelor. În cazul în care, la momentul reemiterii cardului deținut de Posesor, emiterea tipului respectiv de card este stopată, se va emite un alt tip de card cu aplicarea comisioanelor conform Tarifelor.

**3.9.7.** Banca este în drept să stopeze re-emiterea automată a cardului aferent unui produs bancar, cu condiția notificării Posesorului în acest sens, în prealabil cu cel puțin 30 de zile.

**3.9.8.** Clientul trebuie să se prezinte cu actul de identitate la Bancă pentru ridicarea cardului emis (inclusiv în cazul reînnoirii sale) în termen de până la 60 zile de la data emiterii acestuia. În caz contrar, din motive de securitate, banca va transmite cardul la distrugere.

### **Secțiunea 3.10. Primirea extraselor din cont și soluționarea reclamațiilor**

**3.10.1.** Banca se obligă să elibereze lunar Clientului Extrasul de Cont, conform condițiilor Cererii, dar nu mai târziu de data de 10 a lunii ce urmează după luna de gestiune.

**3.10.2.** Extrasele de Cont pot fi solicitate de Client la orice subdiviziune a Băncii.

**3.10.3.** În cazul depistării de către Client a anumitor neclarități în extrasul de cont, acesta este în drept să informeze în scris Banca în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător, prin completarea în orice subdiviziune a Băncii a Avizului de refuz la plată.

**3.10.4.** Posesorul trebuie să comunice Băncii toate informațiile și să transmită toate documentele/probele care justifică contestarea operațiunilor invocate, în caz contrar Banca fiind în imposibilitate de a lua măsuri în vederea rezolvării solicitării sale.

**3.10.5.** În cazul în care Avizul de refuz la plată depus de Posesorul cardului este nejustificat/neîntemeiat, Banca va percepe un comision pentru contestarea neîntemeiată a plății conform Tarifelor.

**3.10.6.** Prin neprezentarea de către Client a reclamațiilor în conformitate cu prezentele Condiții, Clientul își exprimă acordul asupra operațiunilor efectuate în Cont.

**3.10.7.** Banca va primi, înregistra și examina toate notificările privind operațiunile de plată neautorizate aferente utilizării cardurilor (numite Avize de refuz la plată). Soluționarea acestor notificări se va efectua în termen maxim de 60 zile calendaristice de la data depunerii acestora. În cazul în care soluționarea necesită implicarea sistemelor de plăți internaționale, termenul de soluționare a notificărilor poate fi prelungit până la maxim 120 de zile de la depunere. La solicitarea reclamantului, decizia Băncii se eliberează în scris.

**3.10.8.** În cazul în care Clientul nu este de acord cu decizia luată de către Bancă, acesta are dreptul să soluționeze situația creată în conformitate cu legislația în vigoare.

### **Secțiunea 3.11. Limite de utilizare card**

**3.11.1.** Din motive de securitate, Banca a stabilit anumite limite zilnice de utilizare a cardului, care pot fi consultate în Tarifele Băncii.

**3.11.2.** Totodată urmează a se ține cont că suma operațiunilor lunare de retragere numerar peste hotare nu trebuie să depășească limita indicată în Secțiunea 3.4. a prezentului capitol.

**3.11.3.** Banca are dreptul de a stabili limite suplimentare de utilizare a Cardului, inclusiv în anumite țări, în cazul în care asemenea măsuri sunt argumentate de necesitatea minimizării riscurilor de fraudă.

**3.11.4.** În cazul în care dorește să-și majoreze limitele zilnice de utilizare a cardului, Clientul trebuie să depună o cerere în acest sens la orice subdiviziune a Băncii. Banca nu poartă răspundere în cazul survenirii pentru Client a unor pierderi sau inconveniențe din cauza limitelor modificate/anulate de către Posesor, precum și a eventualelor limite impuse de alte instituții financiare.

**3.11.5.** În cazul în care consideră necesar, Banca are dreptul să întreprindă următoarele măsuri cu referire la limitele zilnice de utilizare, fără o notificare prealabilă a Posesorului:

- refuzarea cererii de majorare a limitei zilnice de utilizare a cardului;
- diminuarea limitei zilnice de utilizare a cardului, majorată anterior, până la nivelul celor specificate conform pct. 3.11.1. de mai sus.

### **Secțiunea 3.12. Responsabilități specifice**

**3.12.1.** În cazul în care consideră necesar, Banca are dreptul să întreprindă următoarele măsuri, fără o notificare prealabilă a Posesorului:

- Să refuze autorizarea unei operațiuni cu cardul;
- Să anuleze sau să suspende utilizarea cardului;
- Să înlocuiască actualul card, din motive de securitate;
- Să refuze emiterea unui nou card sau înlocuirea cardului, fără ca Clientul să fie exonerat de răspunderea financiară pentru operațiunile efectuate de Posesori.

**3.12.2.** Banca nu este responsabilă dacă o cerere de autorizare a unei operațiuni cu cardul este refuzată sau dacă un card nu este acceptat la plată.

**3.12.3.** Clientul este de acord ca Banca să utilizeze terți subcontractanți, care să acționeze ca intermediari în relația cu Clientul în cadrul sistemului de plăți cu carduri, inclusiv pentru producția și distribuția cardurilor, extraselor de cont și pentru verificarea autenticității cardului și a Posesorului de card.

**3.12.4.** Contractul, în ceea ce privește cardurile de debit/credit, este reziliat de drept de Bancă în caz dacă Clientul nu ridică cardul emis (inclusiv în cazul reînnoirii sale) în termen de 60 zile de la emiterea acestuia.

**3.12.5.** Este interzisă utilizarea cardurilor în scopuri ilegale, inclusiv procurarea de bunuri sau servicii prohibite de legea Republicii Moldova.

**3.12.6.** Pentru realizarea unor lucrări de optimizare a sistemelor informatice sau din diferite motive tehnice, Banca poate întrerupe sistemul de operațiuni cu carduri. În această perioadă nu va mai fi posibilă utilizarea cardurilor la ATM-uri, la aparatele pentru plata cu cardul la comercianți,

pentru plata on-line, etc. Banca va anunța clienții în prealabil despre asemenea lucrări prin intermediul site-ului oficial al Băncii [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md).

## **CAPITOLUL 4. ACORDAREA DE CREDITE**

**4.1.** Banca poate acorda Clientului credite pe termen scurt, mediu și lung, în condițiile prevăzute de normele interne ale Băncii.

**4.2.** Creditele pot fi de consum și imobiliare/ipotecare.

**4.3.** În acest sens, Banca deschide Clientului conturi de credit separate pentru fiecare categorie de credit, pe bază de contracte cu termeni și condiții specifice.

**4.4.** Acordarea creditelor/descoperitului de cont (overdraft) se realizează pe baza unei analize de bonitate a Clientului.

**4.5.** Clientul se obligă să utilizeze creditele acordate de Bancă numai pentru destinațiile stabilite prin contractele de credit încheiate cu aceasta.

**4.6.** Creditele se garantează conform normelor Băncii. Banca poate solicita suplimentarea/înlocuirea unei garanții. Costurile legate de constituirea, administrarea și executarea garanțiilor sunt suportate de către Client.

**4.7.** Rambursarea creditelor acordate se face conform contractelor de credit și a graficelor de plăți sau în conformitate cu condițiile specifice pentru descoperitul de cont.

**4.8.** Pentru creditele nerambursate la scadențele stabilite, Banca are dreptul să perceapă Clientului dobânzi penalizatoare și să procedeze la executarea silită a garanției în condițiile stabilite în contractul de credit.

**4.9.** Banca poate să solicite scadența anticipată a descoperitului de cont/creditului conform condițiilor stabilite în contractul respectiv.

**4.10.** În toate situațiile descrise mai sus, Clientului îi sunt aplicabile prevederile Condițiilor Generale Bancare, completate cu cele ale contractelor specifice.

## **CAPITOLUL 5. COMPARTIMENTUL "BANCA LA DISTANȚĂ"**

**PREAMBUL:** Banca oferă clienților posibilitatea de a efectua anumite operațiuni și prin intermediul serviciilor de deservire bancară la distanță oferite de Bancă, cu respectarea legislației în vigoare și a procedurilor și normelor interne ale Băncii.

Sistemul de deservire bancară la distanță reprezintă o soluție informatică, pusă la dispoziție de către Bancă oricărui Client, ce permite accesul la distanță la mijloacele aflate în contul său bancar, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul Clientului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de identificare electronică și al unui mijloc de comunicație.

În scopul respectării legislației naționale în domeniul prevenirii spălării banilor, combaterii terorismului și punerii în aplicare a sancțiunilor internaționale, în cazul tranzacțiilor efectuate prin sistemul de banca la distanță, la solicitarea Băncii, clientul are obligația să prezinte toate documentele justificative necesare.

Clientul înțelege că orice comunicare/procedură pentru realizarea căreia utilizează tehnici de comunicare la distanță nesecurizate, să se facă pe propria lui răspundere, Banca neasumându-și nici o responsabilitate în cazul apariției unor eventuale fraude.

Subscrierea clienților la serviciile de deservire bancară la distanță se efectuează prin cerere de aderare, iar inactivarea clienților adevărați la serviciile de deservire bancară la distanță, la solicitarea clienților, se efectuează în baza cererii de renunțare la serviciile de deservire bancară la distanță.

În cadrul Băncii sistemul de deservire bancară la distanță cuprinde serviciile Contactell, eMobias.md, MobiasSMS, eFactura și OTPdirekt.

## CAPITOLUL 5. SERVICIUL CONTACTELL

***Serviciul Contactell descris în capitolul 5 este valabil până în data de 1 aprilie 2021.***

### **5.1. Considerații generale**

**5.1.1.** Banca pune la dispoziția oricărui client (denumit în continuare „Abonat”) un serviciu informațional în cadrul unui sistem automatizat de deservire la distanță, de tip telephone payments, ce poate fi accesat apelând la numărul de telefon: 022 256 456 (număr cu tarif obișnuit), denumit în continuare “Contactell”.

**5.1.2.** Abonatul va avea acces prin intermediul Contactell la următoarele funcționalități:

- de a afla informații cu privire la oferta de produse și servicii a Băncii;
- de a bloca/debloca cardul deținut;

- de a se consulta privind ratele de schimb valutar în numerar;
- de a se programa la o întâlnire cu un consilier de clientelă;
- prin mesageria robotizată, de a consulta Informațiile personalizate referitoare la produsele și serviciile deținute în cadrul Băncii.

**5.1.3.** Termenul “Informații personalizate” se referă la datele despre operațiunile realizate la Bancă, în funcție de produsul bancar utilizat, după cum urmează:

- pentru conturi curente cu card sau fără card atașat, inclusiv conturile cu Descoperit Autorizat de Cont:
  - soldul contului disponibil / soldul contului cu Descoperit Autorizat de Cont,
  - ultimele 5 operațiuni în cont,
  - ultimele 3 operațiuni de intrare a mijloacelor bănești în cont;
- pentru conturi de economii:
  - soldul disponibil în cont
  - ultimele 5 operațiuni în cont
  - ultimele 3 operațiuni de intrarea a mijloacelor bănești în cont
- pentru carduri de credit:
  - suma și data următoare de plată
  - soldul disponibil în cont
  - ultimele 5 operațiuni în cont
  - ultimele 3 operațiuni de intrare a mijloacelor bănești în cont
- pentru credite:
  - suma și data următoare de plată
- pentru depozite la termen:
  - soldul depozitului
  - data expirării contractului de depozit

**5.1.4.** Lista funcționalităților poate fi completată de către Bancă, iar acestea vor putea fi utilizate de către Abonat, fără a mai fi necesară perfectarea unor formalități adiționale.

### **5.2. Documente contractuale**

**5.2.1.** Relațiile între Abonat și Bancă sunt guvernate de următoarele acte:

- Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice;
- Fișa de Aderare Contactell, completată de Abonat, sau Fișa electronică de aderare Contactell, completată de Consilierul Clientelă Multimedia la aderarea Clientului la serviciul Contactell prin telefon;
- Tarifele Băncii.

**5.2.2.** În cazul aderării Clientului prin telefon la serviciul Contactell, se va considera că părțile au încheiat un contract la distanță, în conformitate cu



prevederile Legii despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum nr. 157 din 18.07.2014.

**5.2.3.** Pentru aderarea prin telefon la serviciul Contactell, Clientul trebuie să dețină un cont deschis în Bancă și să treacă prin procedura de identificare prevăzută în prezentul capitol, iar imediat după aderare, Banca va expedia la adresa de e-mail furnizată de Client Condițiile Generale Bancare, Fișa electronică de aderare Contactell și Tarifele Băncii.

**5.2.4.** În cazul aderării la distanță la Serviciul Contactell, Banca urmează să-i furnizeze explicit Clientului următoarea informație:

- identitatea persoanei care se află în contact cu Clientul și legătura acesteia cu Banca;
- descrierea caracteristicilor principale ale serviciului financiar;
- costul total pe care Clientul îl are de plătit pentru achiziționarea serviciului financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele, cheltuielile aferente sau costurile suplimentare și toate tarifele, achitate direct de către Client sau achitate prin intermediul Băncii, iar în cazul în care nu poate fi indicat un cost total precis al serviciului financiar respectiv, Banca va informa Clientul asupra modalității de calcul care să îi permită Clientului verificarea costului total;
- un aviz privind posibilitatea existenței unor taxe și costuri suplimentare ce nu sunt plătite prin intermediul Băncii sau nu sunt impuse de acestea;
- existența dreptului de revocare.

**5.3.** Accesul la Contactell

**5.3.1.** Serviciul Contactell este disponibil Abonatului imediat după semnarea Fișei de Aderare Contactell în cadrul unității Băncii sau după aderarea prin telefon la „Contactell”, utilizând Cuvântul Convențional. În caz de reziliere, aceasta produce efecte imediat din momentul solicitării.

**5.3.2.** În cazul în care Abonatul dorește să obțină Informații personalizate cu privire la conturile sale, atunci:

- a. va alege opțiunea corespunzătoare de la tastatura telefonului, în conformitate cu instrucțiunile robotului telefonic;
- b. se va identifica cu Codul Utilizator și cu Parola numerică de acces (introduse de la tastatura telefonului) pentru a afla soldul contului, etc.;
- c. la selectarea opțiunii de luare legătură cu un Consilier Clientela Multimedia, robotul telefonic va anunța Abonatul despre înregistrarea convorbirii și despre faptul că se supune prevederilor prezentelor condiții. În mod expres și în toate cazurile, Abonatul

recunoaște forța probantă a înregistrării apelurilor sale prin care dispune consultarea unei informații și acceptă utilizarea acestor înregistrări ca proba în instanță.

**5.3.3.** În cazul în care Abonatul dorește să blocheze/deblocheze cardul sau să obțină informații de ordin general cu privire la produsele bancare sau să-și modifice datele personale:

- a. prin alegerea opțiunii corespunzătoare de la tasta telefonului conform instrucțiunilor, robotul telefonic va anunța Abonatul despre înregistrarea convorbirii și despre faptul că se supune prevederilor prezentelor condiții în mod expres și în toate cazurile, Abonatul recunoaște forța probantă a înregistrării apelurilor sale prin care dispune consultarea unei informații și acceptă utilizarea acestor înregistrări ca proba în instanță;
- b. apelul va fi direcționat către un Consilier Clientela Multimedia, care va prelua de la Abonat toate datele necesare oferirii informațiilor solicitate;
- c. identificarea Abonatului va avea loc prin oferirea de către Abonat a răspunsurilor la întrebările Consilierului Clientela Multimedia, inclusiv prin rostirea Cuvântului Convențional dedicat (după cum este definit mai jos).

**5.3.4.** În cazul în care se vor înregistra datoriile la plata comisionului lunar de utilizare a serviciului, în decurs de 60 de zile consecutiv, Banca are dreptul să suspende accesul la informația personalizată oferită prin accesarea serviciului Contactell, cu menținerea posibilității de a reactiva accesul la serviciul Contactell, cu condiția achitării datoriilor create.

**5.3.5.** În cazul în care se vor înregistra datoriile pentru apelurile efectuate extra-abonament de utilizare a serviciului, Banca are dreptul să suspende accesul la informația personalizată oferită de serviciul Contactell, cu menținerea posibilității de a reactiva accesul la serviciul Contactell cu condiția achitării datoriilor create.

**5.3.6.** În caz de neachitare a comisionului lunar de utilizare a serviciului, în decurs de 90 zile consecutiv, Banca are dreptul să înceteze definitiv prestarea serviciului de accesare a informației personalizate oferită prin intermediul serviciului Contactell și își rezervă dreptul de a lua măsurile necesare pentru încasarea în mod forțat a sumelor datorate de Client.

**5.3.7.** În caz de neutilizare a serviciului, în decurs de 180 zile consecutiv, Banca are dreptul să suspende prestarea serviciului de accesare a informației personalizate oferită prin intermediul serviciului Contactell.

**5.3.8.** În caz de neutilizare a serviciului, în decurs de 365 zile consecutiv, Banca are dreptul să înceteze definitiv prestarea serviciului de accesare a informației personalizate oferită prin intermediul serviciului Contactell.

**5.3.9.** În caz de suspendare sau încetare definitivă, Banca va informa Clientul despre stoparea prestării serviciului de accesare a informației personalizate oferită prin intermediul serviciului Contactell, prin canalele de comunicare alese de Bancă.

**5.4.** Coduri de securitate

**5.4.1.** Accesul la serviciul Contactell se realizează în baza unor anumite Coduri de Securitate, după cum urmează:

- Codul Utilizator – codul numeric format din 8 cifre, atribuit Abonatului de Bancă în momentul aderării;
- Parola pentru accesarea Informațiilor personalizate este o parolă numerică de acces, formată din 6 cifre neconsecutive care nu se repetă, și care se stabilește la prima apelare a serviciului Contactell;
- Cuvântul Convențional - sintagma indicată de Client în Formularul de Intrare în Relații cu Banca/ Cerere de aderare la serviciul Contactell și care va fi utilizată în relația cu Consilierul Clientelă Multimedia ca un element de autentificare a Clientului.

**5.4.2.** Codurile de Securitate sunt confidențiale și țin de responsabilitatea Abonatului să asigure păstrarea lor în siguranță. Abonatul este responsabil în totalitate de păstrarea și utilizarea Codurilor de Securitate și de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți. Abonatul se angajează să informeze Banca în cel mai scurt timp și pe orice cale despre eventualele divulgări/utilizări către/de terțe persoane neautorizate ale Codurilor de Securitate.

**5.5.** Conturi utilizabile prin Contactell

**5.5.1.** Tipurile conturilor deschise la Bancă, care sunt utilizabile prin Contactell pentru accesarea informației personalizate, pot fi modificate în timp de către Bancă, iar Abonatul poate subscrie cu aceste noi conturi prin modalitățile oferite de Bancă.

**5.5.2.** Lista de conturi utilizabile prin serviciul Contactell pentru accesarea Informațiilor personalizate va fi stabilită împreună cu Abonatul în momentul aderării la serviciul Contactell.

**5.5.3.** Conturile la care se refera Contactell trebuie să fie valide și să nu fie blocate prin sechestrare sau alte interdicții conform legii.

**5.6.** Gestiunea conturilor utilizabile prin Contactell.

**5.6.1.** Pentru a putea adera la Contactell Abonatul trebuie să indice cel puțin un cont activ (utilizat în ultimii 2 ani) deschis la Bancă.

**5.6.2.** Abonatul are obligația să identifice între conturile cu care adera la Contactell un cont din care i se va percepe comisionul lunar de utilizare aferent acestui serviciu, cont care va fi considerat cont de facturare. Tipologia conturilor bancare ce pot fi definite drept cont de facturare este stabilită de Banca și comunicată Abonatului în momentul aderării la serviciu. Prioritate în determinarea contului de facturare o au conturile curente.

**5.6.3.** Abonatul are libertatea să efectueze adăugări/suprimări de conturi din lista de conturi utilizabile prin intermediul Contactell, inclusiv în privința contului de facturare.

**5.6.4.** În cazul suprimării contului de facturare din lista de conturi accesibile prin Contactell, Abonatul este obligat să-și definească un nou cont de facturare. În cazul în care Abonatul nu mai are nici un cont pe care l-ar putea alege ca și cont de facturare, serviciul Contactell va fi anulat fără nici o notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate.

**5.6.5.** Excluderea unui cont din lista de conturi utilizabile prin Contactell (cu excepția contului de facturare) nu va avea nici o consecință asupra existenței și funcționării contului de facturare.

**5.7.** Condiții specifice consultării conturilor

**5.7.1.** Informațiile legate de conturile cu care Abonatul a aderat la Contactell pot fi consultate de către Abonat apelând serviciul Contactell.

**5.7.2.** Informațiile referitoare la conturi comunicate Abonatului prin intermediul Contactell corespund înregistrărilor contabile efectuate de către Banca la momentul furnizării informațiilor.

**5.7.3.** Informațiile referitoare la conturile Abonatului sunt disponibile prin Contactell pentru o perioadă stabilită de Banca și care va fi comunicată Abonatului la momentul aderării la serviciu, precum și prin intermediul Contactell. Aceasta perioadă poate suferi modificări în cazul în care Banca decide astfel.

**5.7.4.** În cazul stopării subscrierii la serviciul Contactell, Clientul va fi privat de dreptul de a accesa informația personalizată prin intermediul serviciului Contactell, iar pentru a obține astfel de informații va fi necesar să o solicite prin intermediul altui serviciu al Băncii sau direct la Bancă.

**5.8.** Informațiile comunicate prin Contactell Informațiile personalizate prin mesageria robotizată se furnizează de Banca prin Contactell către Abonat în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale Bancare și au un caracter informativ.

**5.9.** Comisioane de utilizare

**5.9.1.** Pentru accesarea prin mesageria robotizată a Informațiilor personalizate urmează a fi achitate:

- în cazul clienților cu abonament - comisioane lunare de utilizare, care se percep automat din contul suport al Clientului, începând cu momentul abonării sale la serviciul Contactell, sau
- în cazul clienților care utilizează serviciul Contactell fără abonament – comisioane unice de utilizare, care se percep, după fiecare astfel de conexiune.

**5.9.2.** Comisionul lunar de utilizare (pentru clienții cu abonament) este perceput în avans pentru fiecare lună următoare de utilizare.

**5.9.3.** Valoarea comisioanelor de utilizare a serviciului Contactell sunt publicate în Tarifele în vigoare și sunt puse la dispoziția Abonatului prin intermediul unităților Băncii sau pe pagina web a Băncii.

**5.9.4.** Comisioanele bancare aferente consultării Informațiilor personalizate prin intermediul serviciului Contactell sunt reflectate în extrasele de cont ale Abonatului.

**5.10.** Informarea Abonatului de către Banca. Orice modificare a condițiilor de utilizare a serviciului Contactell, precum și orice informație referitoare la serviciul Contactell sunt aduse la cunoștința Abonatului prin publicarea acestora pe site-ul [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md), precum și prin afișarea la subdiviziunile Băncii, fiind de responsabilitatea Abonatului de a consulta periodic aceste actualizări.

**5.11.** Responsabilități specifice

Banca este responsabilă:

- de a face disponibil serviciul Contactell 24 ore din 24, 7 zile din 7;
- de a înregistra convorbirile telefonice dintre Abonat și Bancă, în vederea asigurării unei calități cât mai bune a serviciului și a operațiunilor efectuate;
- de a păstra evidența acceselor la informația personalizată de către Abonat prin intermediul acestui serviciu, pe o perioadă de timp de maximum 1 an de la data efectuării lor.

## CAPITOLUL 6. SERVICIUL eMobias.md

**Prezentul capitol, precum și serviciul eMobias.md este valabil până în data de 1 martie 2021.**

În prezentul capitol se stabilesc condițiile de aderare și de acces la serviciul eMobias.md, precum și condițiile de funcționare ale acestuia fie

prin Profilul Vizualizare, fie prin Profilul Tranzacțional.

### 6.1. Noțiuni utilizate

**6.1.1. eMobias.md** – serviciu oferit de Bancă în cadrul unui sistem automatizat de deservire la distanță, de tip internet-payments, destinat persoanelor fizice clienți ai Băncii, disponibil prin intermediul tehnologiei Internet și care permite accesul de la distanță la contul bancar al Clientului, fie prin Profilul Vizualizare, fie prin Profilul Tranzacțional.

**6.1.2. Profil Vizualizare** – modalitate de utilizare a serviciului eMobias.md în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar, operațiunile realizate și altă informație convenită între Părți.

**6.1.3. Profil Tranzacțional** - modalitate de utilizare a serviciului eMobias.md, care pe lângă posibilitățile Profilului Vizualizare mai permite și efectuarea de operațiuni bancare în numele și din ordinul Clientului.

**6.1.4. Cont predefinit** – contul bancar al Clientului deschis la Bancă și utilizat în cadrul eMobias.md.

**6.1.5. Cont de facturare** – cont curent cu/fără card atașat în MDL și/sau valută străină al Clientului deschis în Bancă în calitate de titular, din care se va efectua preluarea lunară a comisionului de utilizare a serviciului eMobias.md, precum și a altor comisioane aferente serviciului.

**6.1.6. Card predefinit** – cardul bancar al Clientului deschis la Bancă și utilizat în cadrul eMobias.md.

**6.1.7. Parolă** – cod numeric unic, atribuit Clientului de către Bancă, care:

- în cazul Profilului Vizualizare, este utilizat pentru identificarea Clientului la accesarea serviciului eMobias.md, iar
- în cazul Profilului Tranzacțional, este utilizat atât la fiecare identificare, cât și la validarea fiecărui Mesaj electronic, fiecare Parolă fiind generată de Token.

**6.1.8. Cod utilizator** – cod numeric unic din 8 cifre, atribuit Clientului de către Bancă, utilizat pentru identificarea Clientului la accesarea serviciului eMobias.md.

**6.1.9. Mesaj electronic** – informație structurată în formă electronică, creată și transmisă Băncii de către Client prin intermediul eMobias.md. Mesajul electronic se consideră autentic dacă este confirmat prin Parola emisă de Token.

**6.1.10. Tranzacție electronică** – operațiune bancară efectuată de Bancă în numele Clientului prin contul bancar al Clientului, în baza unui Mesaj electronic autentic.

**6.1.11. Beneficiar predefinit** - persoană fizică sau juridică în folosul căreia Clientul are posibilitatea de a efectua plăți prin intermediul serviciului eMobias.md.

**6.1.12. Token** – dispozitiv electronic transmis de Bancă în folosință Clientului și utilizat de către acesta în cadrul Profilului Tranzacțional pentru generarea Parolelor, al căror algoritm de generare garantează caracterul lor irepetabil.

**6.1.13. Cod pin** – cod numeric introdus de Client la accesarea securizată a dispozitivului Token, precum și la inițierea Mesajelor electronice autentice.

## **6.2. Considerații generale**

**6.2.1.** Banca pune la dispoziția Clientului serviciul eMobias.md prin intermediul subdiviziunilor sale, precum și prin intermediul Call Center (Profil Vizualizare) apelând la numărul de telefon 022 256 456 (număr cu tarif obișnuit).

**6.2.2.** Prin Profilul Vizualizare Clientul va putea beneficia de următoarele funcționalități:

- a. Vizualizarea informațiilor cu privire la soldul fiecărui Cont predefinit, precum și la alte detalii disponibile despre conturile respective;
- b. Vizualizarea detaliilor operațiunilor efectuate pe fiecare Cont predefinit;
- c. Căutarea unei anumite operațiuni conform criteriilor de căutare disponibile;
- d. Vizualizarea informațiilor cu privire la detaliile Cardurilor (de debit/credit) predefinite;
- e. Posibilitatea de descărcare a informațiilor privind operațiunile efectuate și detaliile acestora pentru o perioadă de până la 1 an din data generării extrasului;
- f. Vizualizarea informațiilor cu privire la detaliile Cardurilor atașate unui Cont predefinit;
- g. Modificarea Parolei în regim on-line, direct în cadrul profilului Clientului;
- h. Schimb de mesaje în regim securizat cu Banca.

**6.2.3.** Prin Profilul Tranzacțional Clientul va putea beneficia de, următoarele funcționalități:

- a. funcționalitățile Profilului Vizualizare (cu excepția posibilității de modificare a Parolei în regim on-line);
- b. Posibilitatea de predefinire și/sau ștergere beneficiari naționali și internaționali;
- c. Realizarea Tranzacțiilor electronice de virament (plăți) între Conturile predefinite deschise la Bancă (în MDL și/sau valută străină);
- d. Realizarea Tranzacțiilor electronice de virament (plăți), intra și interbancare, din Conturile predefinite deschise la bancă către conturile beneficiarilor naționali predefiniți (în MDL);
- e. Realizarea Tranzacțiilor electronice de virament (plăți) din Conturile predefinite deschise la

Bancă către beneficiari internaționali predefiniți (plăți internaționale) (în valută străină);

- f. Realizarea Tranzacțiilor electronice de virament (plăți) din Conturile predefinite către furnizorii de utilități și servicii publice (plăți comunale).

**6.2.4.** Pentru tranzacțiile ce implică schimb valutar, operațiunea de conversie se efectuează între moneda contului și moneda tranzacției la cursul de schimb pentru operațiunile de virament (non-cash) stabilit la momentul procesării de către Bancă. Acest curs poate fi modificat pe parcursul zilei și poate să difere de cursul afișat pe site-ul [www.emobias.md](http://www.emobias.md) în momentul inițierii de către Client a tranzacției. Dacă Clientul inițiază o operațiune internațională care implică și conversie astfel de tranzacții se inițiază de Client în zilele de odihnă/sărbătoare, operațiunea de conversie va avea loc în următoarea zi lucrătoare la cursul de schimb stabilit de Bancă în ziua respectivă pentru operațiunile de virament.

**6.2.5.** Intervalele orare de executare a Tranzacțiilor electronice efectuate prin intermediul eMobias.md sunt specificate în Tarifele Băncii..

**6.2.6.** Lista conturilor care pot fi utilizate în cadrul serviciului eMobias.md sunt comunicate Clientului în momentul aderării la serviciu, precum și oricând ulterior la unitățile Băncii, fiind în exclusivitate conturi deschise la Bancă și care să nu fie supuse unei interdicții/sechestrului/suspendării din partea persoanelor terțe.

**6.2.7.** Mesajul electronic autentic inițiat de Client, care presupune efectuarea unei Tranzacții electronice de virament, va fi acceptat de Bancă spre executare doar dacă mijloacele bănești aflate în Contul predefinit sunt suficiente pentru efectuarea operațiunii și sunt disponibile, nefiind aplicate restricții/sechestrul/ suspendări din partea persoanelor terțe.

**6.2.8.** Tranzacțiile electronice de virament pot fi efectuate în limita unui plafon maxim pe zi, specificat în Tarifele Băncii.

**6.2.9.** Banca verifică autenticitatea Mesajelor electronice prin utilizarea propriilor proceduri și mijloace de control.

**6.2.10.** Ținând cont de cerința prevăzută în legislația în vigoare privind necesitatea emiterii unui ordin de plată pentru orice transfer de mijloace bănești, Clientul mandatează Banca să emită din numele său ordinele de plată aferente Mesajelor electronice autentice expediate prin eMobias.md.

**6.2.11.** Lista funcționalităților serviciului eMobias.md poate fi completată în orice moment de către Bancă, iar acestea vor putea fi imediat utilizate de către Client.

**6.2.12.** Banca își rezervă dreptul de a introduce, în mod unilateral, condiții suplimentare sau de a modifica condițiile de utilizare a serviciului eMobias.md, în funcție de schimbările de ordin legislativ sau de necesitățile de ordin intern ale Băncii, informând despre aceasta Clientul prin intermediul paginii web [www.emobias.md](http://www.emobias.md), în prealabil cu 2 luni până la intrarea în vigoare a noilor condiții. Dacă Clientul nu-și exercită dreptul de reziliere, după cum e prevăzut în prezentele Condiții Generale Bancare, se va considera ca Clientul a acceptat noile condiții în mod tacit.

**6.3.** Documente contractuale

**6.3.1.** Relațiile între Client și Bancă, precum și condițiile de aderare, utilizare, funcționare și încetare a serviciului eMobias.md sunt guvernate de:

- a. Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice, în special prezentul capitol;
- b. Fișa de Aderare eMobias.md completată de către Client sau de către Consilierul Clientelă Multimedia din cadrul Call Center, în cazul aderării Clientului prin telefon la Profilul Vizualizare,
- c. Actul de primire-predare Token, în cazul aderării la Profilul Tranzacțional;
- d. Tarifele Băncii;
- e. Ghidul de utilizare al serviciului eMobias.md.

**6.3.2.** În cazul aderării Clientului prin telefon la serviciul eMobias.md Profil Vizualizare se va considera că părțile au încheiat un contract la distanță, în conformitate cu prevederile Legii despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum nr. 157 din 18.07.2014.

**6.3.3.** Pentru aderarea prin telefon la serviciul eMobias.md Profil Vizualizare, Clientul va trece prin procedura de identificare prevăzută la capitolul 5 – Serviciul CONTACTELL, iar imediat după aderare, Banca va expedia la adresa de e-mail furnizată de Client Condițiile Generale Bancare, Fișa de Aderare eMobias.md completată de către Consilierul Clientelă Multimedia din cadrul Call Center, Tarifele Băncii și Ghidul de utilizare eMobias.md.

**6.4.** Procedura de acces și condițiile de securitate

**6.4.1.** Accesul la serviciul eMobias.md se realizează prin intermediul paginii web [www.emobias.md](http://www.emobias.md) și necesită utilizarea unui calculator sau alt tip de dispozitiv conectat la Internet, echipat cu un sistem de operare, precum și cu soft-uri care să permită accesarea serviciului eMobias.md.

**6.4.2.** Accesul la serviciul eMobias.md se realizează prin introducerea Codului utilizator și a Parolei.

**6.4.3.** În cazul Profilului Vizualizare, Parola este expediată de către Bancă la adresa de e-mail a Clientului, comunicată de către acesta în momentul aderării la serviciul eMobias.md, până la sfârșitul zilei în care are loc aderarea la serviciu. La prima accesare a serviciului, Clientul este obligat să modifice Parola atribuită de Bancă.

**6.4.4.** În cazul Profilului Tranzacțional Parola este generată de dispozitivul Token, valabilă pentru o perioadă scurtă de timp și care poate fi folosită doar o singură dată. La fiecare identificare sau validare a unui Mesaj electronic, Clientul va utiliza o Parolă nouă generată de Token.

**6.4.5.** Codurile de securitate menționate la pct. 6.4.2. sunt confidențiale, Clientul fiind responsabil, în totalitate, de păstrarea și utilizarea acestora.

**6.4.6.** Acțiunile și pașii ce urmează a fi efectuați de Client pentru utilizarea serviciului eMobias.md sunt detaliat descrise în „Ghidul de utilizare a serviciului eMobias.md”, pus la dispoziția Clientului pe pagina web [www.emobias.md](http://www.emobias.md).

**6.4.7.** Conținutul „Ghidului de utilizare a serviciului eMobias.md” poate fi modificat în mod unilateral de către Bancă, care va informa în prealabil Clientul despre modificările intervenite printr-un mesaj pe pagina web [www.emobias.md](http://www.emobias.md). Clientului îi revine obligația de a se informa periodic cu privire la actualizarea informației expuse în acest document

**6.4.8.** Transmiterea dispozitivului Token către Client este efectuată prin intermediul unui Act de primire-predare, semnat de către ambele Părți.

**6.4.9.** După recepționarea dispozitivului Token, Clientul se obligă să respecte condițiile de securitate privind utilizarea corectă și păstrarea în siguranță a acestui dispozitiv și anume:

- a. să nu permită utilizarea de către persoane terțe;
- b. să nu comunice către persoane terțe Codul pin (inclusiv membrilor de familie sau altor persoane);
- c. să nu scrie Codul pin pe Token;
- d. să nu păstreze pe suport de hârtie și în același loc cu Token-ul.

**6.4.10.** În caz de pierdere, furt sau deteriorare a dispozitivului Token, pentru obținerea unui nou dispozitiv Clientul va achita un comision de reacesare stabilit de Bancă, conform Tarifelor Băncii în vigoare la data depunerii cererii de înlocuire.

**6.4.11.** Ca măsură de securitate, în cazul introducerii eronate consecutiv de cinci ori a Parolei generate de Token, accesul la serviciul eMobias.md

va fi blocat și va putea fi deblocat în urma unui apel telefonic dacă Clientul va trece prin procedura de identificare prevăzută la capitolul 5 – Serviciul CONTACTELL sau prin prezentarea Clientului la Bancă.

#### **6.5. Comisioane de utilizare**

**6.5.1.** Pentru utilizarea serviciului eMobias.md, Clientul este obligat să achite Băncii un comision lunar de utilizare, în funcție de profilul sau Pachetul de produse utilizat, precum și comisioanele aferente operațiunilor efectuate prin intermediul eMobias.md conform Tarifelor Băncii în vigoare, un exemplar al cărora este pus la dispoziția Clientului la aderare și care pot fi consultate ulterior în unitățile Băncii sau pe pagina web a Băncii.

**6.5.2.** Clientul autorizează în mod irevocabil Banca de a debita oricare din conturile bancare ale Clientului aflate la Bancă sau deschise ulterior, în vederea perceperii în calitate de beneficiar a sumelor aferente comisioanelor de utilizare a serviciului eMobias.md.

**6.5.3.** Mărirea comisioanelor poate fi modificată în mod unilateral de către Bancă, cu condiția informării Clientului, în termen de cel puțin 2 luni înainte de intrarea în vigoare a acestora, prin intermediul paginii web a Băncii și la ghișeele Băncii. Clientului îi revine obligația de a se informa periodic cu privire la nivelul tarifelor și comisioanelor aplicate de Bancă.

**6.5.4.** În caz de neachitare de către Client a comisionului lunar de utilizare a serviciului în decurs de 90 zile calendaristice, Banca va suspenda accesul la eMobias.md, dar va păstra pentru Client posibilitatea de reactivare, cu condiția rambursării datoriei create.

**6.5.5.** În caz de neachitare de către Client a comisionului lunar de utilizare a serviciului în decurs de 90 zile calendaristice din momentul suspendării, adică 180 zile calendaristice în total, Banca va anula definitiv accesul la eMobias.md, rezervându-și totodată dreptul de a lua măsurile necesare pentru încasarea în mod forțat a sumelor datorate de Client.

#### **6.6. Responsabilități specifice**

##### **6.6.1. Banca se obligă:**

- a. Să efectueze Tranzacții electronice în baza Mesajelor electronice autentice expediate de Client prin eMobias.md conform condițiilor Documentelor contractuale prevăzute la pct. 6.3. al prezentului capitol;
- b. Să asigure confidențialitatea, autenticitatea și integritatea operațiunilor efectuate pe un Cont predefinit;
- c. Să depună toate eforturile pentru a asigura Clientului un acces permanent la serviciul

eMobias.md. În cazul în care intervine un incident de ordin tehnic, va întreprinde măsurile necesare pentru restabilirea în termeni cât mai restrânși (maxim 24 ore) a funcționalității serviciului;

- d. Să pună la dispoziția Clientului Ghidul de utilizare a serviciului eMobias.md actualizat prin publicarea acestuia pe pagina web [www.emobias.md](http://www.emobias.md).
  - e. La încheierea contractelor la distanță prin Call Center să-i furnizeze explicit Clientului următoarea informație:
    - identitatea persoanei care se află în contact cu Clientul și legătura acesteia cu Banca;
    - descrierea caracteristicilor principale ale serviciului financiar;
    - costul total pe care Clientul îl are de plătit pentru achiziționarea serviciului financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele, cheltuielile aferente sau costurile suplimentare și toate tarifele, achitate direct de către Client sau achitate prin intermediul Băncii, iar în cazul în care nu poate fi indicat un cost total precis al serviciului financiar respectiv, Banca va informa Clientul asupra modalității de calcul care să îi permită Clientului verificarea costului total;
    - un aviz privind posibilitatea existenței unor taxe și costuri suplimentare ce nu sunt plătite prin intermediul Băncii sau nu sunt impuse de acestea;
    - existența dreptului de revocare.
- ##### **6.6.2. Clientul se obligă:**
- a. Să cunoască și să aplice regulile de utilizare a serviciului eMobias.md în modul în care sunt stabilite în Documentele contractuale prevăzute la pct. 6.3. al prezentului capitol;
  - b. Să achite comisionul lunar de utilizare, comisionul de conectare la eMobias.md, precum și alte comisioane, dacă există, în corespundere cu Tarifele Băncii în vigoare, precum și să asigure în conturile sale bancare mijloacele bănești necesare pentru achitarea acestora;
  - c. Să manifeste un comportament vigilent și responsabil la accesarea și utilizarea serviciului eMobias.md;
  - d. Să monitorizeze activitățile realizate în numele său în cadrul serviciului eMobias.md și să se asigure de caracterul autentic al acestora. În caz contrar, să sesizeze imediat Banca prin apelarea Call Center;
  - e. În cazul Profilului vizualizare, să modifice cu o periodicitate de cel mult 90 de zile Parola utilizată pentru identificarea Clientului la

accesarea serviciului . eMobias.md. Parola nouă trebuie să aibă o structură complexă, fiind formată din caractere diferite și să nu corespundă cu parolele setate anterior;

- f. Să asigure confidențialitatea și utilizarea corectă a Codului utilizator, a Codului Pin, precum și a Parolei Clientul fiind responsabil, în totalitate, de consecințele divulgării lor și de utilizarea, drept consecință, a acestora de către persoane terțe;
- g. Să informeze Banca, în cel mai scurt timp, despre eventualele divulgări/utilizări ale Codului utilizator, Parolei sau ale Codului Pin de către persoane terțe neautorizate, precum și despre cazurile de pierdere, furt sau deteriorare a dispozitivului Token;
- h. Să asigure dotarea tehnică necesară accesării și utilizării serviciului eMobias.md, inclusiv existența la calculatorul personal, la care urmează a fi utilizat eMobias.md, a programelor de soft necesare pentru îndeplinirea cerințelor minime de compatibilitate cu serviciul eMobias.md (dotarea cu sistem de operare, internet etc.), întru asigurarea exploatării normale a serviciului;
- i. Să utilizeze serviciul eMobias.md doar în scopuri legale;
- j. Să verifice zilnic dacă Mesajele electronice de virament expediate de Client prin intermediul eMobias.md au fost finalizate prin decontarea contului predefinit respectiv, iar în cazul depistării neexecutării unei Tranzacții electronice, să informeze Banca despre aceasta în decurs de maxim 2 zile lucrătoare;

**6.6.3. Banca este în drept:**

- a. Să anuleze, în mod unilateral și pe un termen nedeterminat, posibilitatea utilizării serviciului eMobias.md în cazul apariției unor defecțiuni tehnice sau a altor circumstanțe, ce împiedică utilizarea serviciului;
- b. Să suspende sau anuleze definitiv accesul la eMobias.md în cazurile prevăzute în prezentul capitol;
- c. Să refuze executarea Mesajului electronic autentic expedit de către Client prin intermediul eMobias.md, dacă consideră că aceasta poate contravine legislației în vigoare, nu este perfectat în ordinea stabilită și/sau dacă în urma executării acesteia Clientul nu va dispune de mijloace bănești suficiente pentru achitarea tarifelor/comisioanelor aferente;
- d. Să stabilească sumele limită de utilizare în cadrul Tranzacțiilor electronice procesate prin eMobias.md, precum și să le modifice, fără

justificare, comunicând această informație, prin intermediul paginii web a Băncii și la ghișeele Băncii.

- e. Să suspende din proprie inițiativă prestarea serviciului eMobias.md către Client în cazul în care se constată apariția unor riscuri referitoare la securitatea sistemului informatic al Băncii sau a serviciului eMobias.md, sau în cazul nerespectării de către Client a prevederilor prezentului capitol.

**6.6.4. Clientul este în drept:**

- a. Să adauge/suprime conturi din lista de Conturi / Carduri predefinite, în baza unei cereri scrise prezentată la Bancă sau prin orice alte modalități puse la dispoziția Clientului de Bancă;
- b. Să primească de la Bancă informația și consultația necesară cu privire la eventualele probleme de utilizare a serviciului eMobias.md;
- c. Să se adreseze la Call Center pentru asistență și comunicarea situațiilor de urgență aferente utilizării serviciului eMobias.md;
- d. Să solicite, în caz de necesitate, rezilierea și/sau suspendarea serviciului eMobias.md prin depunerea unei cereri scrise la unitatea Băncii unde a aderat la serviciu sau contactând Call Center.

**6.6.5.** Părțile poartă răspundere, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare ale RM și ale Condițiilor Generale Bancare.

**6.6.6.** Banca nu poartă răspundere față de Client:

- a. pentru accesul nesancționat la eMobias.md, încălcarea tehnologiei de prelucrare a informației, utilizarea de către terți a Codului utilizator, Codului Pin sau a Parolei, dacă acestea au avut loc din culpa Clientului, iar Banca nu a fost notificată în acest sens prin Call Center;
- b. pentru veridicitatea și corectitudinea informației indicate de Client în cadrul Mesajelor electronice autentice expediate prin eMobias.md, precum și pentru pierderile suportate de către Client, din cauza refuzurilor sau acțiunilor întârziate ale Beneficiarilor predefiniți.

**6.6.7.** Banca nu este obligată să verifice măsurile întreprinse de Client în vederea asigurării confidențialității Codului pin sau a Parolei, precum și a gradului de securitate a calculatorului la care este utilizat serviciul eMobias.md.

**6.6.8.** Clientul poartă răspundere deplină pentru toate acțiunile întreprinse prin intermediul serviciului eMobias.md în numele și cu profilul său de utilizator,

din moment ce asemenea acțiuni au fost autorizate în modul stabilit în prezentul capitol.

**6.6.9.** Partea care nu utilizează măsuri de protecție contra accesului nesancționat al utilizatorilor și personalului la serviciul eMobias.md, va compensa pierderile aduse celeilalte Părți.

## CAPITOLUL 7. SERVICIUL MobiasSMS

În prezentul capitol se stabilesc condițiile de aderare și de acces la serviciul MobiasSMS, precum și condițiile de funcționare ale acestuia

### 7.1. Noțiuni utilizate

**7.1.1** MobiasSMS – serviciul oferit de Bancă în cadrul unui sistem automatizat de deservire la distanță de tip mobile-payments, ce permite accesul tranzacțional și informațional prin intermediul telefonului mobil la conturile deschise de Client la Bancă, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar deținut, operațiunile realizate și altă informație convenită între Părți, precum și efectuării de operațiuni bancare în numele și din ordinul Clientului. Utilizarea serviciului constă în transmiterea/recepționarea de mesaje la numărul scurt dedicat 2456, informațiile fiind accesate în timp real.

**7.1.2** Abonat – persoana fizică care este beneficiar al serviciului MobiasSMS.

**7.1.3** Destinatar autorizat – fiecare utilizator al serviciului MobiasSMS care poate fi desemnat de către Client în momentul aderării la MobiasSMS sau, ulterior, pe parcursul beneficierii serviciului.

**7.1.4** Tranzacție electronică – operațiune bancară efectuată de Bancă în numele Clientului prin contul bancar al Clientului, în baza unui Mesaj electronic autentic.

**7.1.5** Mesaj electronic – informație structurată în formă electronică, creată și transmisă Băncii de către Client prin intermediul MobiasSMS. Mesajul electronic se consideră autentic dacă este confirmat prin Parolă Unică

**7.1.6** Cont predefinit – contul bancar al Clientului deschis la Bancă și utilizat în cadrul MobiasSMS.

**7.1.7** Card predefinit – card bancar al Clientului deschis la Bancă și utilizat în cadrul MobiasSMS.

**7.1.8** Beneficiar predefinit – persoană fizică/juridică în folosul căreia Clientul are posibilitatea de a efectua plăți prin intermediul serviciului MobiasSMS.

**7.1.9** Cont de facturare – contul curent specificat de Abonat din care Banca reține comisionul lunar de utilizare și comisioanele aferente operațiunilor efectuate de Client. Tipologia conturilor bancare ce

pot fi definite drept Cont de facturare este stabilita de Banca și comunicata Abonatului în momentul aderării la serviciu.

**7.1.10** Cod PIN – reprezintă o parolă de acces la serviciu, confidențială, formată din 6 caractere alfanumerice

**7.1.11** Parola Unică – cod numeric generat de Bancă, format din 9 caractere numerice, valabil pentru o perioadă de 10 zile calendaristice și/sau pe perioada valabilității facturii de plată (plăți comunale), și care poate fi folosit doar o singură dată. La fiecare validare a unui Mesaj electronic, Clientul va utiliza o Parolă Unică nouă primită de bancă.

**7.1.12** Operator de Telefonie Mobilă – reprezintă unul din furnizorii de servicii de telefonie Mobilă: Orange, Moldcell, Unite.

**7.1.13** Contract la distanță – contractul încheiat între Bancă și Client, de prestare a serviciilor financiare de consum la distanță, în cadrul unei scheme organizate de vânzări sau de prestări de servicii la distanță, administrate de Bancă, care utilizează exclusiv unul sau mai multe mijloace de comunicare la distanță pentru încheierea contractului.

### 7.2. Considerații generale

**7.2.1** Prin intermediul serviciului MobiasSMS, Abonatul va putea beneficia de următoarele funcționalități:

a. Obținerea informațiilor despre conturile deschise la Bancă, în funcție de tipul contului:

- pentru conturi curente și de economii: data (ziua, ora și minut) transmiterii soldului, eticheta și valuta contului, soldul disponibil la data transmiterii informației, limita de credit aprobată ;
- pentru conturi de credit: data (ziua, ora și minut) transmiterii soldului, eticheta și valuta contului, soldul contului (sold credit + restanta), data scadentă a creditului, rata dobânda;
- pentru conturi de depozit: data (ziua, ora și minut) transmiterii soldului, eticheta și valuta contului, soldul disponibil al contului, data scadentă a depozitului, rata dobânda;
- pentru conturi de card: data (ziua, ora și minut) transmiterii soldului, eticheta și valuta contului, soldul disponibil al contului, data scadentă a cardului.

Notă: în cazul efectuării mai multor operațiuni consecutive, Clientul va recepționa sms-uri aferente operațiunilor menționate cu afișarea soldului final în toate aceste mesaje.



- b. Obținerea informațiilor despre ultimele 5 tranzacții (mini-extras) dintr-un cont curent sau de economii:
  - tranzacții de debit
  - tranzacții de credit
  - tranzacții de debit și de credit
- c. Recepționarea alertelor presetate cu privire la modificarea soldului conturilor curente și conturilor de economii:
  - creștere / scădere sold cont peste / sub un prag prestabilit
  - debitare/ creditare cont cu o sumă peste un prag prestabilit
  - Adăugarea/ eliminarea/ listarea alertelor de la nivelul telefonului
- d. Obținerea informațiilor despre cursul valutar al Băncii din data curentă, pentru următoarele valute: USD, EUR și RUB.
- e. Obținerea informațiilor generale despre oferta de servicii și produse a Băncii.
- f. Realizarea Tranzacțiilor electronice de virament (plăți) între conturile predefinite deschise la Bancă (în MDL)
- g. Realizarea Tranzacțiilor electronice de virament (plăți), intra și interbancare, din Conturile predefinite către conturile beneficiarilor naționali predefiniți (în MDL)
- h. Realizarea Tranzacțiilor electronice de virament (plăți) din Conturile predefinite către furnizorii de utilități și servicii publice (plăți comunale)
- i. Orice alte funcționalități, care vor fi lansate de către Bancă, ulterior aderării la MobiasSMS.

**7.2.2** Intervalele orare de executare a Tranzacțiilor electronice efectuate prin intermediul MobiasSMS sunt specificate în Tarifele Băncii.

**7.2.3** Pentru viramentele ce implică schimb valutar, operațiunea de conversie se efectuează între moneda contului și moneda tranzacției la cursul de schimb pentru operațiunile de virament (non-cash) stabilit la momentul procesării de către Bancă. Acest curs poate fi modificat pe parcursul zilei, prin urmare suma blocată pe cont poate să difere nesemnificativ de suma efectiv decontată. Dacă astfel de tranzacții se inițiază de Client în afara orarului de procesare (indicat la pct. 7.2.2. din prezentul capitol), operațiunea de conversie va avea loc în următoarea zi lucrătoare la cursul de schimb stabilit de Bancă în ziua respectivă pentru operațiunile de virament.

**7.2.4** Lista conturilor care pot fi utilizate în cadrul serviciului MobiasSMS sunt comunicate Clientului în momentul aderării la serviciu, precum și oricând ulterior la unitățile Băncii, fiind în exclusivitate conturi

deschise la Bancă și care trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- să aparțină Clientului în calitate de titular;
- să fie active;
- să nu fie supuse unei blocări (interdicție/ sechestrului/ suspendare) din partea persoanelor terțe la momentul aderării.

**7.2.5** Pentru a putea adera la MobiasSMS Abonatul trebuie să indice cel puțin un cont curent în MDL, activ, utilizabil prin intermediul MobiasSMS și care va fi utilizat în calitate de Cont de facturare.

**7.2.6** Operațiunile de consultare prin MobiasSMS pot fi realizate de Abonat sau prin utilizatorii desemnați de acesta în Cerere de Aderare.

**7.2.7** Abonatul are libertatea să efectueze adăugări în lista sa de conturi cu care a aderat la MobiasSMS, precum și să suprimă conturi din această listă, cu condiția menținerii a cel puțin unui cont în MDL utilizabil prin MobiasSMS, acesta urmând a fi setat în calitate de Cont de facturare.

**7.2.8** Adăugarea sau suprimarea unui cont din lista de conturi cu care Clientul a aderat la serviciul MobiasSMS se va realiza prin depunerea de către Abonat la Bancă a Fișei de aderare.

**7.2.9** Excluderea unui cont din lista de conturi utilizabile prin MobiasSMS nu va avea nici o consecință asupra existenței contului respectiv.

**7.2.10** Mesajul electronic autentic inițiat de Client, care presupune efectuarea unei Tranzacții electronice de virament, va fi acceptat de Bancă spre executare doar dacă mijloacele bănești aflate în Contul predefinit sunt suficiente pentru efectuarea operațiunii și sunt disponibile, nefiind aplicate restricții/ sechestrului/ suspendări din partea persoanelor terțe.

**7.2.1** Tranzacțiile electronice de virament pot fi efectuate în limita unui plafon maxim pe zi de 10 000 MDL (sau echivalentul).

**7.2.2** Limita maximă stabilită pe tip de tranzacție electronică:

- a. Realizarea Tranzacțiilor electronice de virament (plăți) între conturile predefinite deschise la Bancă în limita unui plafon maxim pe zi de 10 000 MDL (sau echivalentul acestei sume în alte valute).
- b. Realizarea Tranzacțiilor electronice de virament (plăți), intra și interbancare, din Conturile predefinite către conturile beneficiarilor naționali predefiniți în limita unui plafon maxim pe zi de 5 000 MDL (sau echivalentul acestei sume în alte valute).
- c. Realizarea Tranzacțiilor electronice de virament (plăți) din Conturile predefinite către furnizorii de utilități și servicii publice (plăți comunale) în

limita unui plafon maxim pe zi de 5 000 MDL (sau echivalentul acestei sume în alte valute).

**7.2.3** Banca verifică autenticitatea Mesajelor electronice prin utilizarea propriilor proceduri și mijloace de control.

**7.2.4** Ținând cont de cerința prevăzută în legislația în vigoare privind necesitatea emiterii unui ordin de plată pentru orice transfer de mijloace bănești, Clientul mandatează Banca să emită din numele său ordinele de plată aferente Mesajelor electronice autentice expediate prin MobiasSMS.

**7.3.** Documente contractuale

**7.3.1.** Relațiile între Client și Bancă, precum și condițiile de aderare, utilizare, funcționare și încetare a serviciului MobiasSMS sunt guvernate de următoarele acte:

- Condițiile Generale Bancare, în special prezentul capitol;
- Fișa de Aderare MobiasSMS completată de către Client sau de către Consilierul Clientelă Multimedia din cadrul Call Center, în cazul aderării Clientului prin telefon la serviciul MobiasSMS;
- Tarifele Băncii;
- Ghidul detaliat de utilizare a serviciului MobiasSMS.

**7.3.2.** În cazul aderării Clientului la telefon prin intermediul Call Center apelând la numărul de telefon 022 256 456 (număr cu tarif obișnuit) la serviciul MobiasSMS se va considera că părțile au încheiat un Contract la distanță, în conformitate cu prevederile Legii despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum nr. 157 din 18.07.2014.

**7.3.3.** Pentru aderarea la telefon prin intermediul serviciului Contactell apelând la numărul de telefon 022 256 456 (număr cu tarif obișnuit) la serviciul MobiasSMS, Clientul va trece prin procedura de identificare prevăzută la capitolul 5 – Serviciul CONTACTELL, iar imediat după aderare, Banca va expedia la adresa de e-mail furnizată de Client Condițiile Generale Bancare, Fișa de Aderare MobiasSMS completată de către Consilierul Clientelă Multimedia din cadrul Call Center, Tarifele Băncii și Ghidul detaliat de utilizare a serviciului MobiasSMS.

**7.3.4.** Adăugarea în categoria beneficiarilor naționali a unor furnizorii suplimentari de utilități și servicii publice (plăți comunale) poate fi efectuată atât la subdiviziunea teritorială a Băncii, cât și prin intermediul Call Center (prin procedura de identificare prevăzută la capitolul 5 – Serviciul CONTACTELL), Clientul urmând să prezinte

informațiile necesare cu privire la datele facturilor din partea beneficiarilor respectivi.

**7.4.** Procedura de acces și condițiile de securitate

**7.4.1.** Recepționarea informațiilor prin MobiasSMS are loc:

- la cerere: prin comanda SMS transmisă la numărul scurt dedicat 2456;
- periodic: cu periodicitate prestabilită de Abonat (zilnică, săptămânală, lunară) pentru informații referitoare la conturile curente, de economii, de credite, de depozite și/sau la cursul valutar;
- prin generarea de alerte presetate.

**7.4.2.** Serviciul MobiasSMS oferă Abonatului posibilitatea de a fi informat, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, asupra situației conturilor cu care a aderat. Mesajele sunt generate și expediate în momentul când sunt efectuate modificări în cont (inclusiv noaptea).

**7.4.3.** Banca are dreptul de a refuza aderarea Clientului la MobiasSMS dacă nu sunt îndeplinite următoarele condiții:

- Persoana fizică este Client al Băncii,
- Clientul deține în calitate de titular cel puțin un cont curent în MDL,
- Clientul deține un număr de telefon valid.

**7.4.4.** Accesul la MobiasSMS este posibil numai cu utilizarea Codului PIN furnizat de către Banca în momentul activării serviciului. Pentru a putea utiliza serviciul MobiasSMS, la prima conectare, este necesară schimbarea de către Abonat a Codului PIN, care trebuie să corespundă cerințelor stabilite de complexitate (maxim 2 caractere consecutive identice, să conțină obligatoriu cifre, poate include litere mari și mici). Codul PIN este confidențial și este deci în interesul Abonatului să îl păstreze secret. Resetarea Codului PIN se poate realiza prin comanda SMS transmisă la numărul scurt dedicat 2456.

**7.4.5.** Abonatul este pe deplin responsabil de păstrarea și utilizarea Codului PIN și de consecințele divulgării lui sau de utilizarea acestuia de către terți. Introducerea Codului PIN ce aparține Abonatului reprezintă acordul irevocabil al acestuia pentru procesarea operațiunilor transmise, iar urmările acestora nu pot fi imputate Băncii.

**7.4.6.** Acțiunile și pașii ce urmează a fi efectuați de Client pentru efectuarea tranzacțiilor electronice prin MobiasSMS sunt descrise în Ghidul detaliat de utilizare a serviciului MobiasSMS, pus la dispoziția Clientului pe pagina web [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md)

**7.4.7.** Conținutul Ghidului detaliat de utilizare a serviciului MobiasSMS poate fi modificat în mod

unilateral de către Bancă. Clientului îi revine obligația de a se informa periodic cu privire la actualizarea informației expuse în acest document.

**7.4.8.** Ca măsura de securitate, legătura cu MobiasSMS este întreruptă după introducerea eronată de trei ori consecutiv a Codului PIN. În acest caz resetarea Codului PIN se va realiza prin apelarea Call Center (cu parcurgerea procedurii de identificare de la pct. 5.4 din Capitolul 5 Serviciul Contactell) sau a consilierului personal.

**7.5.** Comisionul de utilizare

**7.5.1.** Pentru utilizarea serviciului MobiasSMS, Clientul este obligat să achite Băncii un comision lunar de utilizare, precum și comisioanele aferente operațiunilor efectuate prin intermediul MobiasSMS conform Tarifelor Băncii în vigoare, un exemplar al cărora este pus la dispoziția Clientului la aderarea la MobiasSMS și care pot fi consultate ulterior în unitățile Băncii sau pe pagina web a Băncii.

**7.5.2.** Clientul autorizează în mod irevocabil Banca de a debita oricare din conturile bancare ale Clientului aflate la Bancă sau deschise ulterior, în vederea perceperii în calitate de beneficiar a sumelor aferente comisioanelor de utilizare a serviciului MobiasSMS.

**7.5.3.** Mărimea comisioanelor indicate în Tarifele Băncii poate fi modificată în mod unilateral de către Bancă, cu condiția informării Clientului, în termen de cel puțin 2 luni înainte de intrarea în vigoare a acestora, prin intermediul paginii web a Băncii și la ghișeele Băncii. Clientului îi revine obligația de a se informa periodic cu privire la cuantumul tarifelor și comisioanelor aplicate de Bancă.

**7.5.4.** În caz de neachitare, de către Client, în decurs de 15 zile calendaristice consecutive, a comisionului lunar de utilizare a serviciului MobiasSMS sau a comisionului de deservire Pachet în cazul în care MobiasSMS este inclus într-un Pachet de produse și alte comisioane aferente serviciului, Banca va suspenda accesul la MobiasSMS, dar va rezerva, pentru Client, posibilitatea de reactivare, cu condiția că acesta va rambursa datoria creată. Dacă însă, în decurs de alte 90 zile calendaristice, nu va avea loc achitarea comisioanelor în cauză, Banca va anula accesul la MobiasSMS, rezervând-și totodată dreptul de a lua măsurile necesare pentru încasarea în mod forțat a sumelor datorate de Client.

**7.5.5.** Comisioanele aferente utilizării serviciului MobiasSMS nu includ costurile percepute de Operatorul de Telefonie Mobilă al Clientului pentru expedierea mesajelor SMS.

**7.6.** Informarea Abonatului de către Bancă

**7.7.** Orice modificare a condițiilor de utilizare a serviciului MobiasSMS, precum și orice informație referitoare la serviciul MobiasSMS sunt aduse la cunoștința Clientului cu 2 luni înainte de a aplicarea lor, prin expedierea la adresa de e-mail a clientului (în cazul încheierii Contractului la distanță) sau prin publicarea acestora pe site-ul [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md), precum și prin afișarea la subdiviziunile Băncii, fiind de responsabilitatea Clientului de a consulta periodic aceste actualizări.

**7.8.** Responsabilitățile părților

**7.7.1. Banca se obligă:**

- a. Să efectueze Tranzacții electronice în baza Mesajelor electronice autentice expediate de Client prin MobiasSMS conform condițiilor prezentelor Condiții Generale Bancare;
- b. Să asigure confidențialitatea, autenticitatea și integritatea Tranzacțiilor electronice efectuate de Client
- c. Să depună toate eforturile pentru a asigura Clientului un acces permanent la serviciul MobiasSMS. În cazul în care intervine un incident de ordin tehnic, va întreprinde măsurile necesare pentru restabilirea în termeni cât mai restrânși (maxim 24 ore) a funcționalității serviciului
- d. Să execute în termen și în conformitate cu legislația în vigoare, operațiunile de virament din conturile predefinite a mijloacelor bănești, dacă acestea sunt disponibile
- e. Să pună la dispoziția Clientului Ghidul detaliat de utilizare a serviciului MobiasSMS actualizat prin publicarea acestuia pe pagina web [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md);
- f. Să furnizeze Abonatului orice informații suplimentare, nespecificate în Documentele contractuale, necesare pentru utilizarea serviciului MobiasSMS.
- g. La încheierea contractelor la distanță prin Call Center, să-i furnizeze explicit Clientului următoarea informație:
  - identitatea persoanei care se află în contact cu Clientul și legătura acesteia cu Banca;
  - descrierea caracteristicilor principale ale serviciului financiar;
  - costul total pe care Clientul îl are de plătit pentru achiziționarea serviciului financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele, cheltuielile aferente sau costurile suplimentare și toate tarifele, achitate direct de către Client sau achitate prin intermediul Băncii, iar în cazul în care nu poate fi indicat un cost total precis al serviciului financiar respectiv, Banca va informa Clientul asupra modalității de calcul

care să îi permită Clientului verificarea costului total;

- un aviz privind posibilitatea existenței unor taxe și costuri suplimentare ce nu sunt plătite prin intermediul Băncii sau nu sunt impuse de acestea;
- existența dreptului de revocare.

#### **7.7.2. Clientul se obligă:**

- a. Să cunoască și să aplice regulile stabilite în Ghidul detaliat de utilizare a serviciului MobiasSMS în modul în care sunt stabilite în acest document;
- b. Să achite comisionul de conectare la MobiasSMS, precum și alte comisioane, dacă există, în corespundere cu Tarifele Băncii în vigoare, precum și să asigure în conturile sale bancare mijloacele bănești necesare pentru achitarea acestora;
- c. Să manifeste un comportament vigilent și responsabil la accesarea și utilizarea serviciului MobiasSMS;
- d. Să monitorizeze activitățile realizate în numele său în cadrul serviciului MobiasSMS și să se asigure de caracterul autentic al acestora. În caz contrar, să sesizeze imediat Banca prin apelarea Call Center și/sau a Consilierului Personal;
- e. Să asigure confidențialitatea și utilizarea corectă a Codului PIN, precum și a Parolelor Unice. Clientul este responsabil, în totalitate, de consecințele divulgării lor și de utilizarea, drept consecință, a acestora de către persoane terțe;
- f. Să informeze Banca, în cel mai scurt timp, despre eventualele divulgări/utilizări ale Codului PIN sau a Parolelor Unice de către persoane terțe neautorizate;
- g. În caz de pierdere sau furt al telefonului și/sau a cartelei SIM, să apeleze imediat serviciul de relații cu clienții al Operatorului respectiv de Telefonie Mobilă, în vederea blocării cartelei SIM;
- h. Să informeze Banca imediat, despre apariția oricărui eveniment care l-ar putea împiedica să aibă acces la mesajele sms, mai ales în cazul pierderii sau furtului telefonului și/sau a cartelei SIM, schimbării numărului de telefon, rezilierii contractului încheiat cu Operatorul de Telefonie Mobilă și/sau trecerii la un alt Operator de Telefonie Mobilă;
- i. Să asigure că ceilalți Destinatari Autorizați sunt înștiințați și respectă prevederile Documentelor contractuale prevăzute la pct. 7.3. al prezentului capitol, asumându-și responsabilitatea pentru eventualele încălcări comise de aceștia.

#### **7.7.3. Banca este în drept:**

- a. Să refuze executarea Mesajului electronic autentic expediat de către Client prin intermediul MobiasSMS, dacă consideră că această operațiune contravine legislației în vigoare, dacă nu este perfectată în ordinea stabilită și/sau dacă în urma executării acesteia Clientul nu va dispune de mijloace bănești suficiente pentru achitarea tarifelor/comisioanelor aferente;
- b. Să stabilească sumele limită de utilizare în cadrul Tranzacțiilor electronice procesate prin MobiasSMS, precum și să le modifice, fără justificare, comunicând această informație, prin intermediul unui sms, prin intermediul paginii web a Băncii și la ghișeele Băncii;
- c. Să anuleze, în mod unilateral și pe un termen nedeterminat, posibilitatea utilizării MobiasSMS în cazul apariției unor defecțiuni tehnice sau a altor circumstanțe, ce împiedică utilizarea serviciului MobiasSMS. În acest caz operațiunile solicitate de Client vor putea fi efectuate prin prezentarea fizică la Bancă, conform Condițiilor Generale Bancare pentru persoane fizice și Tarifelor Băncii prevăzute pentru astfel de operațiuni.

#### **7.7.4. Clientul este în drept:**

- a. La sediul Băncii să adauge, suprimare sau modifice informațiile despre conturi, carduri și beneficiari naționali din lista de Conturi, Carduri și Beneficiari predefiniți în baza unei cereri scrise prezentată la Bancă și/sau prin orice alte modalități puse la dispoziția Clientului de Bancă;
- b. Prin apel la Call Center (cu parcurgerea procedurii de identificare de la pct. 5.4 din Capitolul 5 Serviciul Contactell) să adauge, suprimare sau să modifice informațiile despre conturi, carduri, beneficiari și notificări;
- c. Să primească de la Bancă informația și consultația necesară cu privire la eventualele probleme de utilizare a serviciului MobiasSMS;
- d. Să primească de la Bancă informațiile necesare privind Tranzacțiile electronice efectuate;
- e. Să se adreseze la Call Center pentru asistență și comunicarea situațiilor de urgență aferente utilizării serviciului MobiasSMS;
- f. Să renunțe oricând la serviciul MobiasSMS, urmând a suporta doar costul abonamentului pentru luna în curs și mesajele consumate extra abonament.

#### **7.7.5. Banca nu poartă răspundere față de Client:**

- a. pentru accesul nesancționat la serviciul MobiasSMS, încălcarea tehnologiei de

prelucrare a informației, utilizarea de către terți a Codului PIN sau a Parolei Unice, dacă acestea au avut loc din culpa Clientului, iar Banca nu a fost notificată în acest sens prin Call Center;

- b. pentru veridicitatea și corectitudinea informației indicate de Client în cadrul Mesajelor electronice autentice expediate prin MobiasSMS, precum și pentru pierderile suportate de către Client din cauza refuzurilor sau acțiunilor întârziate ale Beneficiarilor predefiniți;
- c. pentru nefuncționarea telefonului din cauza neplății facturii de telefon sau de neîndeplinirea oricăror alte obligații pe care Abonatul le are fata de Operatorul de Telefonie Mobilă;
- d. pentru nerecepționarea unui mesaj de către Abonat datorată disfuncționalității telefonului mobil/rețelei Operatorului de Telefonie Mobilă sau a faptului ca acesta nu se afla în aria de acoperire a Operatorului de Telefonie Mobilă;
- e. pentru pierderea integrității datelor transmise în mod corect și complet de către Banca, din culpa Operatorului de Telefonie Mobilă;
- f. pentru imposibilitatea de transmitere/recepționare pe telefonul mobil al Abonatului a mesajelor ca urmare a setărilor telefonului mobil realizate de acesta sau a unor restricții activate/impuse de Operatorul de Telefonie Mobilă, precum și pentru informațiile incorecte introduse de Abonat de la tastatura telefonului mobil;
- g. pentru operațiunile efectuate în caz de pierdere, furt sau împrumut al telefonului mobil și/sau cartelei SIM.

**7.7.6.** Banca nu este obligată să verifice măsurile întreprinse de Client în vederea asigurării confidențialității Codului PIN sau a Parolei Unice.

**7.9.** Informațiile aferente datelor personale, parametrii de identificare, parolele și codul de utilizator, folosite la delimitarea accesului, transmiterea și protejarea informației transmise, sau alt tip de informații utilizate, sunt informații confidențiale. Informațiile confidențiale, în nici o împrejurare, nu pot fi divulgate terților, în afară de cazurile expres stipulate de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

**7.10.** Banca poate să suspende din proprie inițiativă prestarea serviciului MobiasSMS către Client în cazul în care se constată apariția unor riscuri referitoare la securitatea sistemului informatic al Băncii sau a serviciului MobiasSMS, sau în cazul nerespectării de către Client a prevederilor prezentului capitol.

**7.11.** Partea care nu utilizează măsuri de protecție contra accesului nesancționat al utilizatorilor și personalului la serviciul MobiasSMS, va compensa pierderile aduse celeilalte Părți.

## CAPITOLUL 8. SERVICIUL eFactura

În prezentul capitol se stabilesc condițiile de aderare și de acces la serviciul eFactura, precum și condițiile de funcționare ale acestuia.

**8.1.** Noțiuni utilizate

**8.1.1.** eFactura – serviciul oferit de Bancă ce permite achitarea în mod automat din conturile curente sau de card, deschise de Client la Bancă, a facturilor emise de către furnizorii de utilități și servicii publice în baza invoice-urilor electronice recepționate de către Bancă de la aceștia;

**8.1.2.** Debitare Directă – instrucțiune generală dată de Client Băncii prin care ultima este abilitată și obligată să debiteze contul Clientului în baza unei instrucțiuni de debitare directă provenită de la un beneficiar.

**8.2.** Considerații Generale

**8.2.1.** Banca pune la dispoziția Clientului serviciul eFactura prin intermediul tuturor subdiviziunilor sale.

**8.2.2.** Prin intermediul serviciului eFactura, Clientul beneficiază de următoarele funcționalități:

- a. achitarea automatizată a facturilor comunale direct din contul curent sau de card al Clientului;
- b. posibilitatea de setare a datei începând cu care vor fi achitate facturile comunale;
- c. posibilitatea setării sumei maxime de achitare a facturilor comunale.

**8.2.3.** În cazul depunerii cererii după data limită de achitare a facturii stabilită de către furnizorii de utilități și servicii publice, procesul de achitare va începe din luna următoare.

**8.2.4.** Data de achitare a facturilor indicate în cerere trebuie să fie stabilită de Client nu mai târziu de data n-1 (inclusiv) a lunii, unde n – data limită de achitare a facturii stabilită de către furnizorii de utilități și servicii publice.

**8.2.5.** Banca va desfășura procesul de achitare a facturilor setate în serviciul eFactura cel târziu în următoarea zi după recepționarea informației de la fiecare furnizor de servicii în parte, dar nu mai devreme de data de când începe achitarea.

**8.2.6.** Achitarea facturilor va avea loc exclusiv în limita mijloacelor disponibile pe contul indicat în cererea de setare a serviciului eFactura, în baza informațiilor electronice recepționate de la furnizorii de servicii.

**8.2.7.** În cazul în care sumele aflate pe contul din care se solicită achitarea facturilor sunt indisponibile în temeiul unui titlu executoriu sau altui temei legal sau dacă pe cont, în intervalul orar 14:00-15:00, nu există suficiente mijloace bănești necesare efectuării unui transfer specificat în cererea de setare a serviciului eFactura, Banca nu va executa transferul. Achitarea facturilor va fi efectuată doar după alimentarea contului cu fonduri financiare suficiente, cu condiția că alimentarea are loc până la data limită de achitare, stabilită de fiecare prestator de servicii în parte.

**8.2.8.** Ordinea efectuării transferului bănesc către diferiți furnizori de servicii va corespunde cu ordinea recepționării de către Bancă a informațiilor electronice de la furnizorii respectivi. În cazul în care Banca va procesa informațiile electronice în aceeași zi de la mai mulți furnizori de servicii, achitarea facturilor va avea loc în limita mijloacelor disponibile pe contul Clientului, fără a se ține cont de ordinea de recepționare a informațiilor electronice.

**8.2.9.** În cazul în care prestatorul de servicii furnizează informații greșite referitor la suma facturii, iar Banca debitează contul clientului cu această sumă, clientul trebuie să se adreseze direct la prestatorul de servicii pentru clarificarea situației.

**8.2.10.** Anularea achitării automatizate a unei facturi emise de un anumit prestator de servicii, la inițiativa clientului, se efectuează în baza unei cereri depuse la Bancă. Cererea respectivă va intra în vigoare cel târziu începând cu ziua următoare celei în care a fost depusă.

**8.3.** Documente contractuale

**8.3.1.** Relațiile între Client și Bancă, precum și condițiile de aderare, utilizare, funcționare și încetare a serviciului eFactura sunt guvernate de următoarele acte:

- Condițiile Generale Bancare, în special prezentul capitol;
- Cererea de setare/revocare a serviciului eFactura completată de către Client;
- Tarifele Băncii;
- Facturile de plata emise de către furnizorii de utilități și servicii publice.

**8.4.** Comisionul de utilizare

**8.4.1.** Pentru utilizarea serviciului eFactura, Clientul este obligat să achite Băncii un comision lunar de utilizare, conform Tarifelor Băncii.

**8.4.2.** Clientul autorizează în mod irevocabil Banca de a debita oricare din conturile bancare ale Clientului aflate la Bancă sau deschise ulterior, în vederea percepției în calitate de beneficiar a sumelor aferente comisioanelor de utilizare a serviciului eFactura.

**8.4.3.** Mărimea comisioanelor indicate în Tarifele Băncii poate fi modificată în mod unilateral de către Bancă, cu condiția informării Clientului, în termen de cel puțin 2 luni înainte de intrarea în vigoare a acestora, prin intermediul paginii web a Băncii și la ghișeele Băncii. Clientului îi revine obligația de a se informa periodic cu privire la cuantumul tarifelor și comisioanelor aplicate de Bancă.

**8.4.4.** În caz de neachitare, de către Client, în decurs de 90 zile calendaristice consecutive, a comisionului lunar de utilizare a serviciului eFactura, Banca va suspenda accesul la eFactura, dar va rezerva, pentru Client, posibilitatea de reactivare, cu condiția că acesta va rambursa datoria creată.

**8.5.** Responsabilități specifice

**8.5.1.** Banca se obligă:

- a. să inițieze procesul de achitare a facturilor indicate în cererea de setare a serviciului eFactura conform prezentelor Condiții Generale Bancare;
- b. Să debiteze contul Clientului conform condițiilor stipulate în Cererea de setare a serviciului eFactura;
- c. Să asigure confidențialitatea, autenticitatea și integritatea tranzacțiilor efectuate din contul Clientului;
- d. Să execute în termen și în conformitate cu legislația în vigoare, operațiunile de virament din conturile predefinite a mijloacelor bănești, dacă acestea sunt disponibile;
- e. Să expedieze prin poșta electronică informația cu privire la achitarea/neachitarea (cu indicarea cauzei neachitării) facturilor;
- f. Să furnizeze Clientului orice informații suplimentare, nespecificate în Documentele contractuale, necesare pentru utilizarea serviciului eFactura.

**8.5.2.** Clientul se obligă:

- a. Să asigure în conturile sale bancare mijloacele bănești necesare pentru achitarea facturilor comunale în suma integrală sau conform sumei indicate de către Client în cererea de setare a serviciului eFactura;
- b. Să asigure în conturile sale bancare mijloacele bănești necesare pentru achitarea comisionului de deservire a serviciului eFactura, precum și altor comisioane stabilite eventual, în corespundere cu Tarifele Băncii în vigoare;
- c. Să se informeze de sine stătător despre toate modificările care vizează serviciul eFactura, asupra comisioanelor ce urmează a fi percepute, precum și despre executarea/neexecutarea transferurilor;

- d. Să furnizeze datele necesare evidenței consumului de servicii (gaze naturale, apă etc.) furnizorilor de servicii prin telefon, internet sau alte mijloace disponibile;
- e. Să se adreseze direct furnizorilor de servicii pentru clarificarea eventualelor erori, pentru cazurile când furnizorii de servicii prezintă informații greșite referitor la datele facturii Clientului setată în eFactura;
- f. Să asigure că ceilalți Destinatari Autorizați sunt înștiințați și respectă prevederile Documentelor contractuale prevăzute la pct. 8.3. al prezentului capitol, asumându-și responsabilitatea pentru eventualele încălcări comise de aceștia.

**8.5.3. Banca este în drept:**

- a. Să sisteze/anuleze prestarea serviciului eFactura, cu condiția comunicării deciziei respective cu 15 zile înaintea sistării/anulării prin intermediul paginii web a Băncii, [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md), și prin afișarea unui anunț la ghișeele sale;
- b. Să expedieze materiale informative și publicitare la adresa electronică indicată de Client în cerere.

**8.5.4. Clientul este în drept:**

- a. Să solicite anularea achitării automatizate a unei facturi emise de un anumit furnizor de servicii în baza unei cereri scrise prezentată la Bancă și/sau prin orice alte modalități puse la dispoziția Clientului de Bancă;
- b. Să adauge, suprima sau modifice informațiile despre facturile comunale din lista de facturi setate în baza unei cereri scrise prezentată la Bancă și/sau prin orice alte modalități puse la dispoziția Clientului de Bancă;
- c. Să primească de la Bancă informația și consultația necesară cu privire la eventualele probleme de utilizare a serviciului eFactura;
- d. Să primească de la Bancă informațiile necesare privind tranzacțiile electronice efectuate;
- e. Să se adreseze la Call Center pentru asistență și comunicarea situațiilor de urgență aferente utilizării serviciului eFactura;
- f. Să renunțe oricând la serviciul eFactura, urmând a suporta doar costul abonamentului pentru luna în curs.

**8.5.5. Banca nu poartă răspundere față de Client:**

- a. pentru eventualele prejudicii materiale cauzate de neexecutarea transferurilor automatizate din oricare motiv neimputabil Băncii (inclusiv tehnic);
- b. pentru dublarea achitării facturilor în cazul în care Clientul va întreprinde măsuri de plată în numerar a acestora;

- c. pentru calitatea serviciilor și corectitudinea informațiilor prezentate de către furnizorii de servicii și de Client acestora;
- d. pentru cazurile în care furnizorii de servicii prezintă informații greșite referitor la suma facturii, iar Banca debitează contul Clientului cu această sumă;
- e. pentru veridicitatea și corectitudinea informației prezentate de Client în cadrul setării serviciului eFactura, precum și pentru pierderile suportate de către Client din cauza refuzurilor sau acțiunilor întârziate ale facturierilor.

## CAPITOLUL 9. SERVICIUL OTPdirekt

Aplicabil din 1 februarie 2021.

În prezentul capitol se stabilesc condițiile de aderare și de acces la serviciul OTPdirekt, precum și condițiile de funcționare ale acestuia.

### 9.1. Noțiuni utilizare

**9.1.1. OTPdirekt** – serviciul de utilizare a sistemelor automatizate de deservire bancară la distanță de tip Internet payments și Mobile Payments, care permite efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul canalului de distribuție Internet.

**9.1.2. OTPdirekt Internet Banking** – modalitate de acces la OTPdirekt, ce oferă posibilitatea utilizării OTPdirekt prin intermediul unei pagini web operate de către Bancă, prin care Clientul își poate vizualiza conturile deținute la Banca și poate efectua o serie de operațiuni bancare.

**9.1.3. OTPdirekt SmartBank** – modalitate de acces a OTPdirekt, prin care Clientul își poate vizualiza conturile deținute la Banca și poate efectua o serie de operațiuni bancare prin intermediul aplicației mobile instalate pe dispozitivul mobil al utilizatorului autorizat cu sistem de operare Android sau iOS din magazinele virtuale de aplicații [Google Play](#) sau, respectiv, [App Store](#).

**9.1.4. Cerere de aderare OTPdirekt (Cererea de aderare)** – formularul completat conform datelor furnizate de către Client pentru a beneficia de serviciu OTPdirekt.

**9.1.5. OTPdirekt componenta informațională** – componenta serviciului OTPdirekt prin care clienții Băncii, deținători de carduri active, au acces gratuit la funcționalitățile informaționale descrise la 9.2.3.

**9.1.6. OTPdirekt componenta tranzacțională** – componenta serviciului OTPdirekt prin care, în baza unei Cereri de aderare, clienții Băncii au acces la

funcționalitățile tranzacționale descrise la 9.2.4, precum și la cele informaționale.

**9.1.7.** Token – dispozitivul fizic securizat furnizat de Bancă sau aplicația securizată pusă la dispoziție de Bancă, care se instalează pe telefonul mobil / alt dispozitiv portabil al Clientului. Tipul Token-ului utilizat se convine în prealabil cu Banca. Token-ul generează Parole Unice, al căror algoritm de generare garantează caracterul irepetabil al Parolelor Unice, valabile pentru un timp limitat. Cerințele tehnice de utilizare a Token-ului sunt prevăzute în [Ghidul de utilizare Token](#).

**9.1.8.** Elemente de securitate – elementele de identificare necesare utilizării serviciului OTPdirekt, care includ:

- a) Codul utilizator, reprezentând codul de identificare furnizat de Bancă, care este stabilit de sine stătător de către Client în momentul primei logări (în cazul componentei informaționale) sau este furnizat de Bancă (în cazul componentei tranzacționale), pe care fiecare Client îl va folosi pentru accesarea serviciului OTPdirekt;
- b) Parola de acces – o combinație din 6 cifre, care se utilizează pentru accesul în OTPdirekt și se setează de către Client la prima autentificare în cadrul serviciului OTPdirekt;
- c) Parola unică – o combinație din 6 cifre generată de Token, pentru fiecare acces în OTPdirekt componenta tranzacțională sau pentru autorizarea operațiunilor efectuate prin OTPdirekt;
- d) Biometria (FaceID/ amprenta digitală) - metoda de autentificare în aplicația Token pentru generarea Parolei unice de acces sau autorizare, în cazul în care Clientul optează în acest sens, care funcționează prin scanarea trăsăturilor feței (FaceID)/ scanarea amprentei stocate în telefon, citirea acestora realizându-se prin intermediul tehnologiei specifice a telefonului, dacă această opțiune este disponibilă la telefonul Clientului.
- e) Cod PIN – codul care se introduce de Client în Token pentru a putea avea acces la modulul de generare în mod dinamic a Parolelor unice. În dependență de funcționalitățile dispozitivului mobil pe care a fost instalată aplicația Token, codul PIN poate fi substituit de Biometrie

Notificare Push componenta – element opțional al serviciului OTPdirekt ce presupune trimiterea de mesaje pe dispozitive mobile inteligente și tablete pe care sunt instalate aplicația OTPdirekt SmartBank.

**9.1.9.** Cont de facturare – contul curent în MDL, specificat de Client în Cererea de aderare, din care Banca încasează comisioanele aferente utilizării serviciului OTPdirekt.

**9.1.10.** Cerere electronică – formular în format electronic prin care Clientul solicită/ aderă la un produs sau serviciu al Băncii prin intermediul serviciului OTPdirekt.

**9.1.11.** [Manualul serviciului OTPdirekt Internet Banking](#) – ghid cu instrucțiuni și reguli de utilizare a serviciului OTPdirekt, disponibil de pe pagina serviciului OTPdirekt.

**9.1.12.** [Manualul serviciului OTPdirekt SmartBank](#) – ghid cu instrucțiuni și reguli de utilizare a aplicației mobile OTPdirekt SmartBank, disponibil de pe pagina serviciului OTPdirekt.

**9.1.13.** Mesaj de tip phishing – mesajul care aparent este transmis din partea Băncii cu scopul de a solicita destinatarului să dezvăluie date confidențiale de acces la serviciile de banca la distanță sau alte informații de identificare ale clientului sau eventualelor produse deținute de acesta. În realitate, aceste mesaje nu sunt transmise de Bancă, iar persoanele care le transmit urmăresc obținerea în mod fraudulos a datelor respective.

**9.1.14.** Mesagerie securizată/ Chat – canal securizat de comunicare între Client și Bancă în cadrul serviciului OTPdirekt, folosit pentru schimbul de mesaje de tipul celor de informare, solicitare/ asigurare suport, transmiterea de sesizări / recomandări etc.

**9.1.15.** Zi lucrătoare – orice zi în care Banca este deschisă pentru activitatea de afaceri cu publicul, în conformitate cu reglementările aplicabile ori conform unor dispoziții ale autorităților competente din Republica Moldova.

## **9.2. Considerații generale**

**9.2.1.** Pentru a putea adera la OTPdirekt, Clientul trebuie să dețină cel puțin un cont curent activ în lei deschis la Bancă.

**9.2.2.** OTPdirekt oferă acces la funcționalități informaționale și la funcționalități tranzacționale.

**9.2.3.** Funcționalitățile informaționale constau în:

- a) Consultarea de informații cu privire la soldul conturilor și operațiunile în conturi, inclusiv separat pe cardurile clientului și livrarea extraselor de cont în format electronic;
- b) Recepționarea de mesaje de la Bancă prin mesageria securizată, inclusiv a documentelor în format electronic;
- c) Consultarea de informații cu privire la oferta comercială a Băncii;

**9.2.4.** Funcționalitățile tranzacționale constau în:



- a) Realizarea de transferuri în MD/ valuta străină pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate;
- b) Realizarea de transferuri a mijloacelor bănești între conturile proprii;
- c) Schimburile valutare: cumpărare/ vânzare valută contra lei;
- d) Constituirea depozitelor cu rata dobânzii și celelalte condiții, care sunt stabilite pe pagina serviciului OTPdirekt;
- e) Deschiderea de conturi curente cu sau fără dobândă;
- f) Alte funcționalități ce pot fi puse la dispoziție de Bancă pe parcurs.

**9.2.5.** Suplimentar, Banca oferă, iar Clientul poate să seteze de sine stătător posibilitatea recepționării prin notificări Push în cadrul OTPdirekt SmartBank a parolilor de autorizare a tranzacțiilor efectuate cu cardul deținut. În acest caz Banca nu duce responsabilitate de setările efectuate de către Client și va furniza informația în baza acestora.

**9.2.6.** Lista funcționalităților puse la dispoziția Clientului poate fi pe parcurs completată / modificată de către Bancă, conform regulilor expuse în prezentul document, toți Clientii urmând a fi notificați în acest sens și prin mesageria din cadrul serviciului OTPdirekt.

### **9.3. Documente contractuale**

**9.3.1.** Relațiile între Client și Bancă sunt guvernate de următoarele acte:

- a) prezentele Condiții Generale Bancare;
- b) Cererea de Aderare OTPdirekt;
- c) Tarifele Băncii;
- d) [Manualul serviciului OTPdirekt Internet Banking](#);
- e) Manual de utilizare a serviciului OTPdirekt SmartBank.

**9.3.2.** Clientul poate solicita efectuarea următoarelor modificări de utilizare a serviciului OTPdirekt:

- a) Majorare/ micșorare limită per tranzacție;
- b) Blocare/deblocare acces la OTPdirekt;
- c) Tip token.

### **9.4. Accesul la OTPdirekt și condițiile de securitate**

**9.4.1.** Banca își rezerva dreptul de a:

- a) nu da curs solicitării de aderare la serviciul OTPdirekt dacă nu sunt îndeplinite condițiile de aderare la acesta stabilite de Bancă; indicate pe pagina serviciului;
- b) limita accesul la una sau la mai multe funcționalități tranzacționale în cazul în care Banca constată încălcarea de către Client a

obligațiilor sale contractuale sau în cazul în care Abonatul nu asigură disponibilitatea unei sume suficiente pentru acoperirea comisionului lunar de utilizare a serviciului;

- c) analiza/ amâna/ refuza efectuarea unor operațiuni inițiate de Client prin intermediul OTPdirekt în cazul în care acestea sunt considerate suspecte sau nu pot fi justificate.

**9.4.2.** Accesul la serviciul OTPdirekt se realizează:

- Accesând în browser-ul de Internet pagina <https://otpdirekt.md>, fiind necesară utilizarea:
  - ✓ unui calculator personal conectat la Internet și echipat cu un sistem de operare;
  - ✓ soft-uri care să permită accesarea rețelei Internet compatibile cu condițiile de securitate impuse de Bancă;
- Prin aplicația OTPdirekt SmartBank care necesită utilizarea unui dispozitiv mobil de tip smartphone sau tabletă.

**9.4.3.** Modalitatea de conectare și de efectuare a operațiunilor prin serviciul OTPdirekt este descrisă în Manualul și Ghidurile utilizatorului OTPdirekt.

**9.4.4.** Prin accesarea primară cu utilizarea elementelor de securitate personalizate și aplicarea bifelor aferente condițiilor de utilizare a serviciului OTPdirekt, Clientul își exprimă acordul pentru conectarea la serviciu și pentru condițiile și termenii în care acesta funcționează.

**9.4.5.** Clientul poate utiliza în cadrul serviciului OTPdirekt doar conturile deschise la Bancă, existente la momentul aderării la serviciu, precum și conturile deschise ulterior, inclusiv prin intermediul serviciului.

**9.4.6.** În caz de întrerupere a funcționării serviciului OTPdirekt din orice cauză, într-o Zi lucrătoare, Clientul are posibilitatea de a se prezenta la sucursalele Băncii pe parcursul programului oficial de activitate pentru a-și realiza operațiunile. Banca nu este responsabilă de consecințele cauzate de întreruperea funcționării serviciului în cazul în care Clientul nu se adresează Băncii pentru efectuarea operațiunilor.

**9.4.7.** Ține de responsabilitatea Clientului să:

- a) asigure păstrarea Elementelor de securitate personalizate în deplina siguranță (inclusiv în cazul recepționării de mesaje de tip phishing). Clientul este responsabil în totalitate de păstrarea și utilizarea acestora, precum și de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți;
- b) modifice Parola încă de la prima accesare a serviciului OTPdirekt;

- c) informeze Banca în cel mai scurt timp despre eventualele suspiciuni / divulgări / utilizări ale Elementelor de securitate personalizate către terțe persoane neautorizate, despre furtul / pierderea dispozitivului Token sau a dispozitivului pe care a fost instalată aplicația Token la Serviciul OTPdirekt despre înregistrarea unor eventuale tranzacții nerecunoscute pentru blocarea temporară a accesului la OTPdirekt (toate canalele serviciului);
- d) instaleze pe calculatorul și dispozitivul mobil de pe care se accesează OTPdirekt soft-uri care să elimine riscul divulgării elementelor de securitate personalizate (antivirus, antispayware, antispam, anti-rootkit etc.). În plus, este obligația Clientului ca aceste softuri să fie în permanență actualizate.

**9.4.8.** În cazul în care Clientul comunică Băncii prin Call Center despre compromiterea, pierderea sau furtul dispozitivului pe care au fost instalate aplicațiile OTPdirekt SmartBank și Token, Banca va bloca accesul Clientului vizat la serviciul OTPdirekt. În cazul în care nu au fost respectate cerințele tehnice pentru utilizarea aplicațiilor menționate, Banca nu răspunde pentru erorile posibile aferente funcționalității acestora.

**9.4.9.** Banca informează (folosind eventual mijloacele de comunicare disponibile: personalul Băncii, site-ul dedicat serviciului, mesageria securizată / Chat în cadrul OTPdirekt) că nu solicită și nu va solicita informații confidențiale prin intermediul mesajelor de eroare web, mesajelor de tip phishing transmise prin e-mail sau telefonic.

**9.4.10.** În cazul unor modificări efectuate paginilor de utilizare a serviciului OTPdirekt, aplicației OTPdirekt SmartBank, Banca va notifica în prealabil Clientii prin intermediul Mesageriei securizate / Chat din cadrul serviciului. În lipsa unei asemenea notificări din partea Băncii, Clientul are obligația de a înceta orice utilizare a serviciului și de a notifica de îndată Banca în caz că depistează modificări cu privire la modalitatea de afișare a paginilor și ecranelor de accesare/ utilizare a serviciului.

**9.4.11.** Banca nu va fi responsabilă pentru pagubele cauzate Clientului ca urmare a unor tentative de furt de date cu caracter personal ori fraude prin Internet care pot consta în:

- a) transmiterea de mesaje electronice către utilizatori de e-mail, prin care se solicită date de identificare sau autentificare la serviciul OTPdirekt și semnarea tranzacțiilor inițiate prin acest canal;

- b) recepționarea de către Clientii de mesaje de eroare în încercarea de autentificare la serviciul OTPdirekt, care sunt afișate doar în aparență de către Bancă și prin care se solicită introducerea unor coduri de acces sau semnare a unor tranzacții pentru care nu au fost introduse informațiile de către utilizatorul autorizat. Notă: Banca nu afișează mesaje de eroare prin intermediul cărora solicită informații de autentificare la serviciul OTPdirekt sau de semnare a unor eventuale tranzacții. Orice manifestare atipică a paginii de accesare a serviciului OTPdirekt și orice modificare apărută față de pagina standard de accesare, trebuie să îl determine pe Clientul să întrerupă orice utilizare a aplicației și să notifice de îndată Banca.

**9.4.12.** În cazul în care se constată apariția unor riscuri referitoare la securitatea sistemului informatic al Băncii sau a serviciului OTPdirekt, precum și în cazul nerespectării prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare de către Client, Banca poate suspenda/anula din propria inițiativă accesul la serviciul OTPdirekt, cu condiția notificării Clientului.

**9.4.13.** Clientul poate de asemenea, în caz de necesitate, să renunțe la serviciul OTPdirekt prin depunerea la Bancă a Cererii de renunțare la serviciu.

**9.4.14.** În urma renunțării la serviciul OTPdirekt:

- a) Banca nu restituie mijloacele bănești utilizate pentru accesul la serviciul OTPdirekt;
- b) Operațiunile efectuate de către Client prin Serviciul OTPdirekt și prelucrate de Bancă rămân a fi valide și după renunțarea la serviciu OTPdirekt;
- c) orice reducere aferentă serviciilor prestate prin serviciul OTPdirekt se va anula în mod automat, indiferent de termenele pentru care a fost aprobată.

**9.4.15.** Ca măsură de securitate, accesul la serviciu OTPdirekt pentru un Utilizator se va suspenda după:

- a) introducerea de trei ori eronat a Codului utilizatorului și/ sau a Parolei de acces. Deblocarea paginii de acces se va efectua la solicitarea Utilizatorului către Bancă.
- b) 30 de minute de inactivitate în cadrul OTPdirekt. Pentru reluarea activității, este necesară utilizarea repetată a Elementelor de securitate personalizate.

**9.4.16.** În caz dacă un Client uită un Element de securitate personalizat sau în caz de blocare a Token-ului, Clientul respectiv poate apela pentru asistență la Call Centru.

**9.4.17.** În caz de pierdere/furt a dispozitivului Token sau a dispozitivului portabil pe care a fost instalată aplicația OTPdirekt SmartBank/ aplicația Token, Clientul trebuie să apeleze în cel mai scurt timp Banca pentru anunțarea pierderii și blocarea accesului la OTPdirekt SmartBank sau a Token-ului pierdut/furat. Pentru reintrarea în posesia unui nou dispozitiv Token se va prelua comisionul conform Tarifelor Băncii în vigoare.

## **9.5. Gestiunea conturilor utilizabile prin OTPdirekt**

**9.5.1.** Clientul poate utiliza în cadrul serviciului OTPdirekt doar conturile deschise în cadrul Băncii.

**9.5.2.** Excluderea unui cont din lista de conturi utilizabile prin OTPdirekt nu va avea nici o consecință asupra existenței contului respectiv la Bancă.

**9.5.3.** Pentru a putea efectua operațiuni pe un cont prin intermediul OTPdirekt:

- a) contul trebuie să fie liber de grevări/ sechestre/ popriri;
- b) Clientul nu trebuie să înregistreze restanțe la plata comisioanelor sau altor plăți datorate Băncii.

## **9.6. Condiții specifice cu privire la funcționalitățile consultative**

**9.6.1.** Informațiile referitoare la conturi și la operațiunile desfășurate prin acestea, disponibile Clientului prin intermediul serviciului OTPdirekt, corespund înregistrărilor contabile efectuate de Bancă la momentul furnizării informațiilor. Dacă se constată că unele operațiuni deja inițiate și executate nu au fost contabilizate, acestea se vor regăsi în înregistrările ulterioare.

**9.6.2.** Extrasele de cont electronice transmise de Bancă sau cele tipărite de Bancă și înregistrările din sistemele utilizate pentru recepționarea instrucțiunilor Clientului sau reproducerea acestora pe suport informatic sau pe suport de hârtie constituie dovada incontestabilă a primirii instrucțiunilor menționate, justificarea efectuării operațiunilor corespunzătoare lor și a perceperii comisioanelor aferente. În caz de litigiu, niciun alt document prezentat de către Client nu reprezintă o dovada a operațiunilor în cont.

## **9.7. Condiții specifice cu privire la funcționalitățile tranzacționale**

**9.7.1.** Conturile Clientului vor putea face obiectul funcționalităților tranzacționale intrabancare (operațiuni între conturi deschise la Bancă) și

interbancare (operațiuni între conturi deschise la bănci diferite), dacă:

- se utilizează conturi pentru care se permit asemenea operațiuni;
- Banca nu și-a exercitat dreptul de a limita accesul la funcționalitățile tranzacționale conform pct. 9.4.12 de mai sus;
- Clientul nu a notificat Banca despre suspendarea sau blocarea accesului la funcționalitățile tranzacționale conform pct.9.4.8.

**9.7.2.** Viramentele pot fi realizate numai din conturi deschise la Bancă și care figurează în lista de conturi ale Abonatului disponibile în OTPdirekt. Regulile de inițiere și executare a viramentelor sunt descrise în Manualul utilizatorului OTPdirekt. Clientul are obligația de a se informa periodic cu privire la aceste reguli deoarece viramentele emise prin OTPdirekt, ce nu corespund acestora, nu vor fi prelucrate de către Bancă.

**9.7.3.** Înainte de a iniția un virament, Clientul trebuie să se asigure de existența unui sold suficient, inclusiv pentru comisionul aferent viramentului, în contul care va fi debitat. În cazul existenței unui sold insuficient, Banca își rezervă dreptul de a nu executa viramentul, de a menține operațiunea în statut de așteptare până când soldul contului va permite efectuarea tranzacției sau de a respinge operațiunea imediat, în dependență de tipul viramentului, condiții care sunt specificate în Manualul Utilizatorului OTPdirekt. În cazul în care până la sfârșitul zilei în care a fost inițiată operațiunea soldul contului nu este suficient, viramentul se va respinge, Banca fiind exonerată de răspundere pentru orice prejudiciu produs Clientului sau terților implicați.

**9.7.4.** Viramentele inițiate prin OTPdirekt după ora limită stabilită în Tarifele Băncii pentru prezentarea ordinelor de plată, vor fi prelucrate în următoarea Zi lucrătoare după data transmiterii.

**9.7.5.** Cererile de schimb valutar efectuate prin OTPdirekt vor fi acceptate doar în orele limită stabilite în Tarifele Băncii pentru prezentarea acestora la bancă. De asemenea, nu vor fi acceptate cererile de schimb valutar cu o dată viitoare de executare.

**9.7.6.** Viramentele pot fi efectuate în limita unui plafon maxim per tranzacție, stabilit de Bancă, conform criteriilor indicate în Tarifele Băncii. Limitele sunt stabilite în EUR care pentru operațiuni efectuate în monedă națională sau alte valute se calculează automat la rata oficială de schimb a BNM pentru data viramentului.

**9.7.7.** Plafioanele maxime per tranzacție stabilite de Bancă pot fi modificate de Bancă în baza

solicitării Clientului. Banca își rezervă dreptul de a nu da curs solicitării Clientului dacă nu se întrunesc condițiile necesare stabilite în acest sens de Bancă.

**9.7.8.** Cererile electronice de deschidere a produselor prin intermediul serviciului OTPdirekt vor fi acceptate de Bancă doar în Zilele lucrătoare. Comisioanele aferente produselor/ serviciilor deschise în baza Cererilor electronice se percep din Contul de facturare.

**9.7.9.** Ordinele de plată se introduc direct prin intermediul paginilor serviciului OTPdirekt.

**9.7.10.** Ordinele de plata externe trebuie să conțină toate informațiile și elementele obligatorii prevăzute pentru asemenea viramente conform legislației în vigoare.

**9.7.11.** Clientul este responsabil de toate consecințele care rezultă dintr-o eroare din partea sa de transmitere sau de gestiune a funcționalităților OTPdirekt.

**9.7.12.** În cazul în care viramentele ordonate de către Client prin intermediul serviciului OTPdirekt nu corespund cerințelor legislației în vigoare sau ale prezentelor Condiții Generale Bancare, Banca este exonerată de răspundere pentru orice pierdere sau orice prejudiciu produs Clientului, beneficiarului plății sau oricărei terțe părți implicate ca urmare a neexecutării viramentelor respective, și nu va plăti în nici un fel daunele acestor părți sau oricărui terț.

**9.7.13.** Banca nu este răspunzătoare de conținutul ordinelor de plata (ex: detalii operațiuni, banca beneficiară etc), urmând doar să preia și să transmită ordinele de plată așa cum sunt completate și transmise de către Client. Banca nu are dreptul de a modifica ordinele de plată semnate și trimise de către Client la Bancă.

**9.7.14.** Banca nu are dreptul să anuleze tranzacțiile transmise de către Client la bancă de a fi executate în aceeași zi. Clientul poate să anuleze tranzacțiile inițiate de el însă care nu au fost transmise către Bancă, sau care au fost transmise către Bancă pentru a fi efectuate la o dată în viitor sau cu o recurență stabilită de el însuși.

**9.7.15.** Banca își rezervă dreptul de a refuza orice operațiuni inițiate prin OTPdirekt dacă acestea sunt considerate suspecte de fraudă și/sau nu se obțin din partea Clientului documentele justificative solicitate de Bancă, sau contravin prevederilor legislației sau Condițiilor General Bancare în cauză.

**9.7.16.** Banca își rezervă dreptul de a monitoriza starea tranzacțiilor inițiate de Client prin instrumentele deținute aferente serviciului OTPdirekt.

**9.7.17.** Banca va refuza operațiunile de decontare în cazul în care Clientul nu a prezentat anticipat

documente justificative aferente tranzacțiilor electronice ce țin de operațiunile de schimb valutar și plăți valutare, dacă prezentarea acestora la efectuarea acestor tipuri de operațiuni este prevăzută de actele normative în vigoare ale Republicii Moldova.

**9.7.18.** Clientul are obligația de a verifica și semnala Băncii prin mesageria securizată/ Chat din cadrul OTPdirekt sau prin apel telefonic la serviciul Call Centru orice operațiune în conturile sale pe care o consideră nejustificată, inclusiv erori/ omisiuni în operațiunile înregistrate în OTPdirekt, în cel mai scurt timp de la constatare, dar nu mai târziu de 10 (zece) Zile lucrătoare de la data înregistrării operațiunii în OTPdirekt.

**9.7.19.** Folosirea Elementelor de securitate personalizate în cadrul serviciului OTPdirekt reprezintă o dovadă suficientă a faptului că operațiunea de plată a fost autorizată de către Client.

**9.7.20.** Dovada incontestabilă pentru Bancă a primirii instrucțiunilor din partea Clientului, justificarea efectuării operațiunilor corespunzătoare lor și a perceperii comisioanelor aferente este reprezentată de înregistrările din sistemele utilizate pentru recepționarea instrucțiunilor Abonatului sau reproducerile acestora pe suport informatic sau pe suport hârtie, extrasele de cont electronice sau cele tipărite de Bancă. Aceste instrucțiuni se păstrează pe serverele Băncii pe perioadele stabilite conform legislației în vigoare.

**9.7.21.** Introducerea de către Utilizatorul autorizat a Elementelor de securitate personalizate într-un ecran diferit de cel standard al serviciului OTPdirekt reprezintă o neglijență gravă din partea Utilizatorului, urmând ca Clientul să suporte orice pierderi rezultate ca urmare a acestei neglijențe.

**9.7.22.** Utilizatorii acceptă înregistrarea convorbirilor telefonice efectuate către serviciul de suport. Înregistrarea convorbirii poate să fie utilizată de către Bancă drept dovadă privind solicitarea efectuării de Bancă a anumitor acțiuni/ modificări.

## **9.8. Alte responsabilități**

**9.8.1.** Banca nu își asumă nici o responsabilitate legată de transportul informațiilor și de defecțiuni ale canalelor de comunicații prin intermediul rețelei Internet, accesul la care este furnizat de terți.

**9.8.2.** În cazul utilizării Biometriei ca metodă de autentificare/autorizare în aplicația SmartBank/Token se va folosi tehnologia specifică telefonului care permite scanarea elementelor biometrice ale utilizatorului. Deoarece tehnologia respectivă nu este creată de Bancă, aceasta nu este răspunzătoare și nu oferă nici o garanție cu privire la

securitatea sau funcționarea acestei tehnologii sau de modul în care dezvoltatorul acestei tehnologii/ dispozitivului mobil o implementează.

**9.8.3.** Banca nu își asumă răspunderea pentru situațiile în care sistemul informatic al Clientului este accesat de terțe persoane neautorizate sau în cazul în care Clientul nu manifestă o atitudine diligentă și dezvăluie Elementele de securitate ca răspuns la mesajele de eroare afișate doar în aparență de Bancă sau la cele de tip *phishing* primite de Client.

**9.8.4.** Banca nu este responsabilă pentru eventualele întârzieri de recepționare a notificărilor Push de către Client, cu excepția cazului în care aceste erori se datorează exclusiv Băncii.

**9.8.5.** Banca poartă responsabilitate deplină pentru eventualele erori intervenite în procesul de exploatare și utilizare a serviciului OTPdirekt, cu excepția prevăzute expres în prezenta secțiune.

**9.8.6.** Banca își rezervă dreptul de a suspenda accesul la Funcționalitățile tranzacționale în cazul neîndeplinirii condițiilor precizate la pct. 9.7 din prezentul capitol al Condițiilor Generale Bancare, până la data la care prevederile acestuia vor fi îndeplinite.

**9.8.7.** Banca își rezervă dreptul de a suspenda accesul la serviciul OTPdirekt componenta tranzacțională în cazul în care Clientul nu achită comisioanele aferente serviciului în valoare deplină conform Tarifelor în vigoare, în termen de 60 zile de la data scadenței. Pe perioada suspendării, comisionul lunar de deservire a conturilor prin OTPdirekt se va calcula conform Tarifelor în vigoare. În cazul în care Clientul nu achită comisionul lunar de deservire a conturilor prin OTPdirekt în termen de 90 zile calendaristice de la data scadenței, Banca are dreptul de a anula accesul la OTPdirekt, fără o altă formalitate suplimentară în acest sens.

## **9.9. Comisioane**

**9.9.1.** OTPdirekt componenta informațională este oferit de către Bancă gratuit.

**9.9.2.** OTPdirekt componenta tranzacțională este oferit pe baza unui comision lunar de utilizare, plătitibil la inițiativa Băncii, prin debitarea Contului de facturare indicat de Client.

**9.9.3.** Clientul are posibilitatea de a modifica oricând Contul de facturare, dacă un alt cont curent al Clientului, ce corespunde cerințelor, este activ.

**9.9.4.** Pentru furnizarea dispozitivului Token, precum și pentru fiecare operațiune efectuată prin intermediul serviciului OTPdirekt se vor aplica tarife și comisioane distincte, în conformitate cu Tarifele Băncii.

**9.9.5.** În cazul în care Clientul solicită modificarea tipului de Token utilizat din dispozitiv Token în aplicație Token, dispozitivul Token nu mai poate fi utilizat ulterior.

**9.9.6.** Aplicația Token poate fi utilizată de către Clientul doar de pe un singur dispozitiv mobil. Activarea aplicației Token pe un alt dispozitiv mobil presupune inactivarea aplicației Token de pe dispozitivul precedent.

**9.9.7.** Banca își rezervă dreptul irevocabil de a proceda la reținerea sumelor datorate de Client rezultate din utilizarea serviciului OTPdirekt din Contul de facturare, inclusiv după încetarea utilizării serviciului OTPdirekt.

## **CAPITOLUL 10. PACHETE DE PRODUSE BANCARE**

### **10.1. Noțiuni Generale**

**10.1.1.** Pachetul de produse bancare (în continuare "Pachet") reprezintă un grup de produse și servicii oferite de Bancă în condiții specifice și care prin funcționalitatea lor sunt legate de un cont suport ce aparține clientului.

**10.1.2.** Costurile de utilizare a produselor și serviciilor incluse într-un Pachet sunt mai mici comparativ cu costurile de utilizare a acestora în mod separat conform ofertei standard a Băncii.

**10.1.3.** Caracteristicile Pachetelor sunt descrise în prezentele Condiții Generale Bancare, în cadrul cererilor de constituire, precum și în Tarifele Băncii.

**10.1.4.** Contul suport este contul curent cu card atașat deschis de Client, prin care se derulează operațiunile aferente produselor și serviciilor bancare din Pachet.

**10.1.5.** Pentru fiecare tip de Pachet sunt stabilite anumite produse/servicii obligatorii pe toată durata de valabilitate a Pachetului respectiv, precum și unele produse și servicii opționale.

**10.1.6.** Pentru alte produse și servicii ale Băncii dinafara Pachetului ales de Client se vor aplica condițiile ofertei standard în vigoare.

**10.1.7.** Un produs / serviciu nu poate fi utilizat simultan în cadrul mai multor Pachete deținute de același Client.

**10.1.8.** În cazul anulării Pachetului, clientul va fi privat de toate beneficiile oferite de deținerea Pachetului, iar pentru operațiunile efectuate ulterior închiderii Pachetului vor fi aplicate comisioane conform Tarifelor Băncii.

### **10.2. Aderarea la Pache**

Aderarea la un Pachet se face în temeiul Cererii de Constituire Pachet de Produse semnate de Client.

### **10.3. Comisioane**

Pentru utilizarea Pachetului Banca va percepe conform Tarifelor Băncii din contul suport aferent Pachetului următoarele comisioane:

- a. Comisionul lunar de gestiune Pachet;
- b. Comisioanele la valoare preferențială pentru produsele și serviciile incluse în Pachet;
- c. Comisionul de închidere Pachet – în cazul renunțării de către Client la Pachet sau a unui produs obligatoriu din Pachet, fiind egal cu comisionul lunar de gestiune înmulțit la numărul de luni rămase până la aniversarea anuală a Pachetului.

#### **10.4. Drepturile Băncii:**

**10.4.1.** De a modifica unilateral structura Pachetelor de produse cu descrierea caracteristicilor în Tarifele Băncii.

**10.4.2.** De a anula Pachetul în cazul închiderii de către client a unui produs obligatoriu din Pachet sau în caz de restanțe la plata comisionului lunar de gestiune a Pachetului timp de 6 luni consecutiv.

#### **10.5. Înlocuirea Pachetului**

**10.5.1.** Trecerea de la un Pachet la altul din oferta Băncii se face în temeiul Cererii de transfer la un alt pachet de produse bancare semnate de client.

**10.5.2.** Produsele și serviciile incluse în vechiul Pachet vor fi incluse în noul Pachet, dacă se regăsesc în structura acestuia, în caz contrar se vor trece la condițiile tarifare standard sau vor fi închise.

#### **10.6. Închiderea Pachetului**

**10.6.1.** Fiecare parte contractantă are dreptul de a denunța un Pachet cu condiția notificării în scris a celeilalte părți cu unui preaviz de 30 zile calendaristice.

**10.6.2.** În momentul închiderii Pachetului, Clientul are posibilitatea:

- de a renunța la toate produsele din Pachet sau
- de a păstra unul, mai multe sau toate produsele ce au fost incluse în Pachet, ca produse de sine stătătoare (dacă acestea sunt disponibile în oferta Băncii și individual, în afara Pachetelor). În acest caz, Banca va aplica comisioanele și dobânzile la condiții standard (în vigoare la momentul închiderii Pachetului) pentru toate produsele și serviciile pe care le păstrează.

**10.6.3.** Contractul va înceta numai cu condiția stingerii tuturor obligațiilor de plată scadente și neachitate care rezultă din respectivul contract.

**10.6.4.** Produsele și serviciile a căror închidere antrenează închiderea Pachetului:

- Contul suport (contul curent cu card atașat);
- Conturile de economii Merci și Merci Senior în cazul Pachetelor de produse Merci și Merci Senior;

- Serviciul eMobias.md (profil tranzacțional) în cazul Pachetului de Produse Salarial;
- Serviciul eMobias.md (profil tranzacțional) sau MobiasSMS (Abonament 10) în cazul Pachetului de Produse MobiSante.
- Cardurile premium în cazul Pachetelor de produse premium.

## **CAPITOLUL 11. SERVICIUL DE CHIRIE A SAFEULUI BANCAR**

### **11.1. Noțiuni utilizate**

- Safeu Bancar – casetă metalică prevăzută cu încuietori cu chei distincte, aflată într-o încăpere special amenajată din cadrul unității Băncii, dotată cu sisteme moderne de protecție și anti-încendiu.
- Deponent – Clientul care păstrează unipersonal bunuri într-un Safeu Bancar închiriat conform condițiilor prezentului capitol.

### **11.2. Considerații generale**

**11.2.1.** Banca pune la dispoziția Deponentului Safeuri Bancare pentru păstrarea temporară sau de lungă durată a bunurilor în condiții de securitate.

**11.2.2.** Serviciul de chirie a Safeului Bancar este disponibil în cadrul Pachetului de produse bancare "Siguranța" (în continuare "Pachet"), care include suplimentar anumite produse/servicii obligatorii conform ofertei în vigoare.

### **11.3. Documente contractuale**

Relațiile între Deponent și Bancă sunt guvernate de următoarele acte:

- prezentele Condiții Generale Bancare;
- Cererea de constituire Pachet de produse "Siguranța" (în continuare "Cerere de aderare");
- Tarifele Băncii.

### **11.4. Procedura de acces și condițiile de utilizare a Safeurilor Bancare**

**11.4.1.** Accesul la Safeul Bancar închiriat este posibil prin prezentarea actului de identitate valabil și prin anunțarea numărului Safeului Bancar repartizat conform Cererii de aderare.

**11.4.2.** În Safeul Bancar se pot păstra: bijuterii, metale prețioase, documente sau acte personale (testamente, acte de proprietate, titluri, acțiuni, obligațiuni etc.), diverse colecții (de monede, obiecte istorice vechi etc.), opere de artă, alte bunuri de valoare.

**11.4.3.** Se interzice de păstrat în Safeul Bancar:

- mijloace bănești în numerar,
- armament și muniții;
- substanțe/obiecte explozibile, ușor inflamabile și alte similare acestora;

- substanțe narcotice și psihotrope;
- obiecte cu miros specific sau urât mirositoare,
- valori furate sau urmărite de legea penală;
- obiecte și valori interzise de legislația Republicii Moldova ș.a.

#### **11.5. Responsabilitățile părților**

##### **11.5.1. Banca se obligă:**

- a. Să pună la dispoziția Deponentului un Safeu Bancar, reieșind din disponibilități;
- b. Să asigure accesul Deponentului la Safeul Bancar în orele programului de lucru cu clienții;
- c. Să asigure respectarea regulilor securității anti-incendiară și crearea condițiilor de păstrare, care ar exclude posibilitățile de deteriorare, deformare a Safeului bancar, apariția umidității, ruginii, etc
- d. Să restituie suma cauțiunii în caz de renunțare de către Deponent la Pachet, în baza formularului perfectat de către acesta, după achitarea deplină a tuturor costurilor de utilizare a Pachetului (inclusiv eventuale penalități de întârziere).

**11.5.2.** Banca nu asigură condiții speciale de păstrare în spațiile destinate păstrării Safeurilor Bancare (ex: temperatura, umiditate etc) și nu poartă răspundere pentru degradarea și/sau devalorizarea obiectelor păstrate în Safeul Bancar ca urmare a unor condiții improprie de conservare, Deponentul fiind singurul în măsură să aprecieze dacă condițiile oferite de Bancă sunt potrivite naturii bunurilor depozitate. De asemenea, Banca nu eliberează acte care să confirme conținutul Safeului Bancar.

##### **11.5.3. Deponentul este obligat:**

- a. Să achite în ziua semnării Cererii de aderare comisionul de gestine a Pachetului pentru toată perioada de utilizare;
- b. Să asigure pe contul curent aferent Pachetului suficiente resurse financiare pentru achitarea costurilor de utilizare a acestuia conform termenelor stabilite în Cererea de aderare/Cererea privind prelungirea Pachetului Siguranța;
- c. Să înștiințeze imediat Banca în cazul pierderii cheii de la Safeul Bancar;
- d. Să suporte cheltuielile cauzate de deschiderea forțată a Safeului Bancar și de reparare a acestuia;
- e. Să depună o cauțiune aferentă cheii de la Safeul Bancar în mărimea indicată în Cererea de aderare;
- f. Să nu depoziteze în Safeul Bancar bunurile descrise la pct. 11.4.3. al prezentului capitol.

##### **11.5.4. Banca este în drept:**

- a. Să anuleze în mod unilateral Pachetul, cu notificarea prealabilă în scris a Deponentului cu 30 de zile, în următoarele cazuri:
  - la înregistrarea de întârzieri la plata comisioanelor timp de 30 zile consecutiv;
  - la încălcarea condițiilor de utilizare a Safeului Bancar stipulate în pct. 11.4 din prezentul capitol;
  - în cazul necesităților de producție;
  - în alte cazuri prevăzute în legislație.
- b. Să utilizeze suma cauțiunii pentru:
  - schimbarea cheii în caz de pierdere a acesteia de către Deponent;
  - repararea lacătului, care a fost deteriorat din vina Deponentului;
  - rambursarea datoriilor aferente altor produse/servicii oferite de Bancă;
- c. Să deschidă Safeul Bancar în lipsa Deponentului în următoarele cazuri:
  - la expirarea termenului indicat în notificarea transmisă de Bancă conform pct. 11.5.3 din prezentul capitol;
  - apariția circumstanțelor de forță majoră;
  - în baza deciziei instanței de judecată sau ordonanțelor emise în conformitate cu legislația în vigoare a organelor de urmărire penală;
  - în baza certificatului de moștenire legal/testamentar sau certificatului de calitate de moștenitor, în cazul decesului Deponentului.

##### **11.5.5. Deponentul are dreptul:**

- a. Să depună în Safeul Bancar orice bunuri exceptând bunurile interzise conform prezentului capitol;
- b. Să asigure bunurile și valorile depozitate, apelând la serviciile companiilor de asigurare;
- c. Să achite comisionul pentru utilizarea Pachetului în avans sau lunar;
- d. Deponentul poate renunța în orice moment la Pachet prin depunerea unei cererii conform formularului aprobat, cu condiția achitării depline a tuturor costurilor de utilizare a Pachetului (inclusiv eventuale penalități de întârziere).

##### **11.5.6. Banca va notifica în scris Deponentul (moștenitorul) în următoarele cazuri:**

- înregistrarea restanțelor la plata costurilor de utilizare a Pachetului;
- deponentul nu se prezintă pentru ridicarea bunurilor păstrate și/sau restituirea cheii în termen de 15 zile de la data expirării termenului indicat în Cererea de aderare.

**11.5.7.** În caz de neprezentare a Deponentului (moștenitorilor) în termenul stabilit în pct. 11.5.6 din prezentul capitol, Banca va deschide forțat Safeul Bancar și va transmite banderolat bunurile depozitate în tezaurul Băncii pentru păstrare. Dacă în urma deschiderii Safeului se constată păstrarea în acesta a bunurilor descrise la pct. 11.4.3. din prezentul capitol, atunci Banca va notifica în acest sens organele de urmărire penală.

**11.5.8.** În cazul prezentării Deponentului după anularea Pachetului, Banca restituie Deponentului bunurile banderolate care s-au păstrat în tezaur (cu condiția că nu au fost utilizate pentru recuperarea cheltuielilor Băncii, în conformitate cu hotărârea instanței judecătorești), cu condiția achitării de Deponent a unei penalități pentru fiecare lună (inclusiv neplină) de păstrare după anularea Pachetului.