

---

**CONDIȚII GENERALE BANCARE  
PENTRU PERSOANE JURIDICE / AGENȚI ECONOMICI**

---

F/COM/RC/03/12

**CUPRINS:**

Capitolul I. INTRODUCERE .....	2
1. CADRUL DE REGLEMENTARE .....	2
2. INTERPRETAREA NOȚIUNILOR.....	2
3. APLICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE .....	2
Capitolul II. DESCHIDEREA, FUNCȚIONAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR .....	3
1. GENERALITĂȚI .....	3
2. DESCHIDEREA CONTURILOR. PERSOANA ÎMPUTERNICITĂ.....	3
3. FUNCȚIONAREA CONTURILOR .....	4
4. DOVADA OPERAȚIUNILOR ȘI EXTRASUL DE CONT .....	5
5. PACHETE DE PRODUSE .....	6
6. ÎNCHIDEREA CONTURILOR .....	7
Capitolul III. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ.....	7
1. CONTACTELL.....	7
2. SERVICIUL MOBIASSMS .....	10
3. SERVICIUL BUSINESS INTERNET BANKING .....	13
4. SERVICIUL OTPdirekt .....	19
5. CARDURI BUSINESS.....	26
6. PROIECT SALARIAL.....	29
7. NEGOCIEREA TRANZACȚIILOR DE VÎNZARE-CUMPĂRARE A VALUTEI CU DEALERII BĂNCII ...	33
Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR .....	34
1. DREPTURILE CLIENTULUI .....	34
2. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI.....	35
3. DREPTURILE BĂNCII .....	36
4. OBLIGAȚIILE BĂNCII.....	37
5. CONFIDENȚIALITATE.....	37
Capitolul V. CUNOAȘTEREA CLIENTELEI, PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR ȘI ACTELOR DE CORUPȚIE	38
Capitolul VI. DISPOZIȚII FINALE .....	39
1. ÎNCETAREA CONDIȚIILOR GENERALE .....	39
2. COMUNICAREA CLIENT - BANCĂ .....	39
3. GARANTAREA FONDURILOR DEȚINUTE .....	40
4. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII .....	40

## **Capitolul I. INTRODUCERE**

### **1. CADRUL DE REGLEMENTARE**

**1.1.** Raporturile dintre Mobiasbanca – OTP Group S.A. și clienții săi (după cum sunt definiți în pct. 2.1. de mai jos) sunt guvernate de:

- prezentele Condiții Generale pentru Persoane Juridice/ Agenți Economici (în continuare "Condiții Generale Bancare"),
- contractele și/sau formularele specifice fiecărui produs sau serviciu oferit de Bancă,
- Tarifele Băncii,
- actele normative în vigoare, reglementările Băncii Naționale a Moldovei, precum și uzanțele și practicile bancare interne și internaționale.

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

**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 ca instituție financiară în baza licenței Seria A MMII nr. 004491 emisă la 30.06.2014 pe un termen nedeterminat de Banca Națională a Moldovei, cu sediul în Chișinău, MD-2005, Bulevardul Grigore Vieru 1, tel. (373 22) 409006, fax: (373 22) 220591.

**1.3.** Prin prezentele Condiții Generale Bancare Banca se obligă să primească și să înregistreze în contul curent bancar al titularului de Cont (Client) sumele bănești depuse de acesta sau de un terț în numerar sau transferate (virate) din conturile altor persoane, să execute în limitele disponibilului din Cont ordinele clientului privind transferul unor sume către alte persoane, retragerile de numerar, precum și să efectueze alte operațiuni în Contul clientului din însărcinarea lui în conformitate cu legea, cu prezentele Condiții Generale Bancare și uzanțele bancare, iar Clientul să achite remunerații (tarife/comisioane) pentru prestarea serviciilor menționate.

### **2. INTERPRETAREA NOȚIUNILOR**

**2.1.** În prezentele Condiții Generale Bancare următorii termeni vor fi interpretați după cum urmează:

**Bancă** – Mobiasbanca – OTP Group S.A., iar orice referire făcută la Bancă în cuprinsul prezentelor Condiții Generale Bancare va fi înțeleasă ca incluzând și oricare dintre unitățile sale teritoriale (sucursale, reprezentanțe, agenții);

**Client** – orice persoană juridică/ agent economic, orice persoană fizică care practică activitatea de antreprenariat, precum și orice persoană ce desfășoară activitate profesională (inclusiv în domeniul justiției), care a procedat la deschiderea unui cont curent la Bancă, în calitate de titular de Cont;

**Cont** – orice cont curent deschis de Client la Bancă;

**Cont principal** – primul cont curent al Abonatului deschis la Bancă sau contul din care se prelevă comisionul de deservire a conturilor curente.

**Persoană Împuternicită** – persoana fizică autorizată prin lege, documentul de constituire al Clientului sau nemijlocit de către Client printr-un act juridic (procură, contract de mandat, etc.) cu dreptul de a reprezenta interesele Clientului la Bancă pentru deschiderea/ gestionarea/ modificarea și/sau închiderea Contului sau altor produse/servicii oferite de Bancă;

**Tarifele Băncii** reprezintă „Tarifele pentru serviciile bancare prestate persoanelor juridice (inclusiv persoanelor fizice care practică activitatea de antreprenariat)”, document oficial al Băncii care poate fi consultat la ghișeele și/sau pe site-ul Băncii;

**Beneficiar efectiv** – persoana fizică ce controlează în ultima instanță o persoană fizică sau juridică ori beneficiar al unei societăți de investiții sau administrator al societății de investiții, ori persoana în al cărei nume se desfășoară o activitate sau se realizează o tranzacție și / sau care deține, direct sau indirect, dreptul de proprietate sau controlul asupra a cel puțin 25% din acțiuni sau din dreptul de vot al persoanei juridice ori asupra bunurilor aflate în administrare fiduciară (art. 3 din Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, nr. 308 din 22.12.2017);

**2.2.** În prezentele Condiții Generale Bancare, folosirea la singular a termenilor definiți mai sus presupune, unde este cazul, și referirea la pluralul acestora și invers.

### **3. APLICAREA CONDIȚIILOR GENERALE BANCARE**

**3.1.** Condițiile Generale Bancare intră în vigoare din data acceptului luării la evidență fiscală de către Serviciul Fiscal de Stat a primului cont deschis de Client la Bancă.

**3.2.** Prezentele Condiții Generale Bancare înlocuiesc orice dispoziție contrară existentă în contractele și/sau formularele specifice produselor și serviciilor oferite de Bancă, încheiate anterior intrării

în vigoare a Condițiilor Generale Bancare și, dacă este cazul, completează respectivele contracte particulare.

**3.3.** În caz de divergențe între prevederile existente în prezentele Condiții Generale Bancare și prevederile din contractele și/sau formularele particulare încheiate între Client și Bancă la aceeași dată sau ulterior intrării în vigoare a Condițiilor Generale Bancare, vor prevala prevederile din contractele și/sau formularele particulare respective.

**3.4.** Banca are dreptul să modifice unilateral prezentele Condiții Generale Bancare. Orice modificare a Condițiilor Generale Bancare se aduce la cunoștința Clientilor la unitățile Băncii prin extras de Cont, afișare la unitățile Băncii, precum și pe site-ul Băncii și intră în vigoare după cel puțin 30 de zile calendaristice din data anunțului, dacă nu este indicată o dată mai ulterioară. Modificările survenite cu privire la rata dobânzii sau la cursul valutar pot fi aplicate imediat și fără nici o notificare. Prevederile pe aspecte nereglementate anterior pot intra în vigoare și imediat, dacă acestea nu sunt în detrimentul Clientului.

**3.5.** Clientul are posibilitatea ca, până la data intrării în vigoare a modificărilor menționate la punctul 3.4., să notifice Băncii, prin scrisoare cu confirmare de primire sau direct la unitatea bancară unde are deschis Contul, refuzul noilor prevederi 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 prevederi.

**3.6.** 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:

- A fost semnată în conformitate cu fișa cu speciemenle de semnături și amprenta ștampilei (după caz) deținută de Bancă;
- A fost semnat cu semnătură electronică avansată calificată a administratorului Clientului sau
- Administratorul Clientului a utilizat elementele securizate personalizate pentru transmiterea mesajelor prin mesageria securizată a serviciului OTPdirekt / Business Internet Banking.

**3.7.** Modificarea sau încetarea unuia din serviciile/produsele Băncii utilizate de Client se realizează în condițiile prevăzute de documentele contractuale aferente respectivului serviciu/produs și nu afectează valabilitatea celorlalte servicii/produse utilizate sau a prezentelor Condiții Generale Bancare.

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

**3.9.** 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 temeiuri legal justificate.

## **Capitolul II. DESCHIDEREA, FUNCȚIONAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR**

### **1. GENERALITĂȚI**

**1.1.** La cererea expresă a Clientului, Banca poate deschide conturi curente și alte tipuri de cont (de depozit, escrow, provizorii ș.a). Conturile se deschid de către unitățile Băncii în conformitate cu normele interne și legislația în vigoare a Republicii Moldova, pe baza completării și semnării de către Client a formularelor și/sau contractelor standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate de Bancă pentru astfel de operațiuni.

**1.2.** Oricărui Cont curent i se pot atașa diverse produse sau servicii oferite de Bancă, la solicitarea Clientului și cu respectarea normelor și procedurilor Băncii.

**1.3.** Comisioanele aferente deschiderii conturilor curente și deservirii acestora sunt percepute conform Tarifelor Băncii din Contul Principal al Clientului.

### **2. DESCHIDEREA CONTURILOR. PERSOANA ÎMPUTERNICITĂ.**

**2.1.** Cererile de deschidere de Cont, precum și toate documentele necesare deschiderii conturilor curente, de depozit, de economii s.a. conform legislației în vigoare a Republicii Moldova și procedurilor interne ale Băncii pot fi prezentate de către administratorul Clientului sau Persoana Împuternicită.

**2.2.** La deschiderea Conturilor, Banca solicită Clientului fișele cu speciemenle de semnătură pentru Persoanele Împuternicite, precum și documentele necesare pentru identificarea Clientului și a Persoanelor Împuternicite, și pentru stabilirea competențelor Persoanelor Împuternicite.

**2.3.** Împuternicirea unei persoane să reprezinte Clientul în relațiile cu Banca rămâne valabilă până la data primirii de către Bancă a înștiințării în scris cu privire la revocarea împuternicirii sau modificarea acesteia. Banca este îndreptățită să solicite orice document care consideră a fi necesar cu privire la aceste modificări.

**2.4.** Orice solicitare a Clientului pentru un schimb valutar va fi realizată prin prezentarea cererii de schimb valutar sau a unui contract specific acestui tip de tranzacție. Toate costurile provenind din diferențele de curs valutar vor fi suportate de Client. De asemenea, atât în cazul nerespectării cererii date, precum și în cazul modificării de către Client a cererii transmise Băncii, toate consecințele, inclusiv, dar fără a se limita la daune, costurile suplimentare suportate de Bancă, sunt în sarcina Clientului.

**2.5.** Clientul este răspunzător față de Bancă pentru orice pierdere suferită de aceasta, ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii despre vreo restricție sau limitare în ceea ce privește Persoana Împuternicită.

**2.6.** În cazul în care apar divergențe sau vreo situație conflictuală de orice natură care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea Persoanei Împuternicite în ceea ce privește desemnarea, limitele împuternicirilor sau revocarea acesteia, Banca are dreptul de a bloca accesul Persoanei Împuternicite la Contul Clientului până la soluționarea divergențelor, dovedită prin prezentarea unor documente satisfăcătoare pentru Bancă (ex. hotărâri judecătorești definitive și irevocabile, extras sau certificat constatator de la Camera Înregistrării de Stat sau alte documente emise de o autoritate competentă, etc.).

**2.7.** La deschiderea unui cont de depozit la termen, mijloacele bănești se înregistrează în contul respectiv prin debitarea contului curent în aceeași valută al Clientului, deschis în Bancă, în care ulterior, la expirarea termenului depozitului, se va transfera soldul depozitului și dobânda calculată pentru ultima perioadă de utilizare a contului de depozit.

**2.8.** Oferta curentă a Băncii pentru produsele de depozit la termen și conturi de economii este plasată pe pagina web a Băncii (rubrica *Dezvăluirea informației*) la compartimentul *Informația privind condițiile de acceptare a depozitelor de la persoane juridice* (în continuare "Info Depozite").

**2.9.** Operațiunile de suplینire / retragere a mijloacelor financiare aflate în conturile de economii / de depozit se efectuează doar prin intermediul contului curent al Clientului în aceeași valută deschis în Bancă, în baza ordinului de plată, cu aplicarea comisioanelor conform Tarifelor Băncii în vigoare, și cu respectarea

eventualelor cerințe stabilite în acest sens în cadrul cererilor de constituire a acestor conturi semnate de Client.

**2.10.** Dobânda la conturile curente cu dobândă, conturi de economii Universal, este calculată reieșind din soldul efectiv al contului la sfârșitul fiecărei zile, numărul de zile din anul calendaristic (365 de zile), în baza numărului de zile de păstrare a mijloacelor în cont și a ratei dobânzii stabilite. Ziua retragerii mijloacelor din cont nu se include în calculul dobânzii aferente. Dobânda calculată se va capitaliza pe contul respectiv al Clientului la sfârșitul fiecărei luni calendaristice.

**2.11.** Pentru mijloacele bănești disponibile în contul de depozit la termen MOBILE și/sau CLASIC, Banca va plăti dobânda lunar (la sfârșitul fiecărei luni calendaristice), reieșind din soldul efectiv pe cont.

**2.12.** În cazul închiderii anticipate de către Client a contului de depozit la termen CLASIC, Banca va efectua următorul recalcul al dobânzii: se va aplica dobânda prevăzută pentru situația de închidere anticipată indicată în *Info Depozite*, iar sumele aferente dobânzii 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 în Bancă.

**2.13.** Clientul se obligă să mențină soldul minim al depozitului la termen MOBILE stabilit în *Info Depozite*. În cazul retragerii sub respectivul sold minim sau a retragerii anticipate totale, depozitul se închide, iar Banca va efectua un recalcul al dobânzii, după cum e descris la pct. 2.12.

**2.14.** Clientul va informa în scris Banca despre intenția sa de a închide contul de depozit Clasic/Mobile, cu cel puțin 30 (treizeci) zile calendaristice până la data preconizată a închiderii depozitului.

**2.15.** Banca își rezervă dreptul de a nu accepta suplینirea depozitului MOBILE în ultimele 30 zile ale termenului depozitului.

**2.16.** Pentru conturile cu rata flotantă a dobânzii, Banca este în drept să modifice în mod unilateral rata dobânzii, informând clienții despre aceasta prin intermediul panourilor informaționale din sucursalele Băncii, pe site-ul Băncii și prin serviciul Business Internet Banking cu cel puțin 15 zile calendaristice până la data intrării în vigoare a noilor rate.

### 3. FUNCȚIONAREA CONTURILOR

**3.1.** Orice operațiune (ex. depuneri și retrageri de numerar, viramente intră și interbancare, etc.)

dispusă de Client se efectuează doar prin intermediul Contului său curent.

**3.2.** Documentele prezentate Băncii trebuie să poarte, în mod obligatoriu, semnăturile Persoanelor Împuternicite, în deplină concordanță cu *Fișa cu specimene de semnături* aflată la Bancă sau, în cazul derulării relațiilor de afaceri la distanță, să fie semnate cu semnătura electronică avansată calificată. Îndeplinind instrucțiunile Clientului, Banca se bazează pe caracterul real, corect și original al semnăturilor care apar pe instrucțiunile transmise Băncii în orice mod și nu are nici un fel de răspundere în legătură cu consecințele care ar putea apărea ca urmare a folosirii frauduloase sau abuzive a acestor semnături.

**3.3.** În cazul sumelor în valută străină, primite în favoarea Clientului prin viramente interbancare, dacă Contul menționat în mesajul de plată transmis de banca plătitoare este deschis în altă valută decât cea transferată, Banca va converti suma primită în valuta Contului și va credita Contul Clientului cu suma rezultată din schimbul valutar. În toate cazurile, convertirea se va efectua la cursul comercial de schimb valutar al Băncii, valabil la data valutei menționate în ordinul de plată.

**3.4.** În cazul contestării operațiunilor realizate în temeiul unui contract particular, termenul de reclamație este cel prevăzut în contractul respectiv.

**3.5.** În cazul unei erori înregistrate pe Contul Clientului, Clientul autorizează în mod expres Banca să corecteze / retragă, din proprie inițiativă, fără acordul prealabil al Clientului, sumele înregistrate eronat.

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

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

**3.8.** Banca nu achită Clientului dobândă pentru folosirea mijloacelor din Cont.

#### **4. DOVADA OPERAȚIUNILOR ȘI EXTRASUL DE CONT**

**4.1.** Banca emite până la ora 12:00: extrasul de Cont:

- în prima zi a fiecărei luni cu privire la operațiunile efectuate pe Contul Clientului în luna precedentă sau

- zilnic pentru ziua precedentă în cazul în care au fost înregistrate operațiuni.

și îl transmite în mod gratuit prin intermediul serviciilor Business Internet Banking / OTPdirekt și la adresa de e-mail indicată de client în formularul dedicat oferit de Bancă.

**4.2.** Extrasul de Cont se emite ca document electronic semnat cu semnătură electronică și reprezintă din punct de vedere contabil un document primar.

**4.3.** Extrasul de Cont cuprinde informații în ceea ce privește data de înregistrare a operațiunilor, natura și valoarea operațiunilor, dobânzile și comisioanele aferente, operațiunile efectuate pe Cont, beneficiarul și plătitorul operațiunilor efectuate, etc.

**4.4.** La cererea Clientului, Banca va emite copii ale extrasului de Cont ori de câte ori i se solicită, Clientul urmând să achite pentru aceasta comisionul prevăzut conform Tarifelor Băncii în vigoare.

## 5. PACHETE DE PRODUSE

### 5.1. Noțiuni Generale

**5.1.1.** 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 principal ce aparține Clientului.

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

**5.1.3.** Condițiile pe care trebuie să le întrunească Clientul pentru aderarea la Pachet sunt descrise în Tarifele Băncii și Cererea de Constituire Pachet de Produse pentru fiecare pachet în parte.

**5.1.4.** Contul principal este contul curent în lei, deschis la Bancă, de pe care se percepe comisionul aferent utilizării Pachetului.

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

**5.1.6.** Pentru celelalte produse și servicii ale Băncii din afara Pachetului ales de Client se vor aplica condițiile ofertei standard în vigoare.

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

**5.1.8.** În cazul anulării Pachetului, Clientul nu va mai beneficia de condițiile preferențiale în care se oferă serviciile aferente Pachetului respectiv, iar pentru operațiunile efectuate ulterior închiderii Pachetului vor fi aplicate comisioane conform Tarifulor Băncii.

### 5.2. Aderarea la Pachet

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

**5.2.2.** Cererea de constituire pachet de produse intră în vigoare:

- Pentru clienți existenți - la data semnării acesteia, sau cel târziu orele 12.00 următoare zi lucrătoare.
- Pentru clienții noi – conform cap. 3 a prezentelor Condiții Generale Bancare.

### 5.3. Comisioane

**5.3.1.** Pentru utilizarea Pachetului Banca va percepe conform Tarifulor Băncii următoarele comisioane:

- a. Comisionul lunar de gestiune Pachet – se va percepe din contul principal al Clientului;
- b. Comisioanele la valoare preferențială pentru produsele și serviciile incluse în Pachet conform Tarifulor Băncii.

**5.3.2.** În cazul în care Pachetul conține operațiuni ce nu sunt oferite gratuit, comisioanele pentru aceste operațiuni se vor prelua din conturile ce fac obiectul plății sau din conturile de facturare setate în cadrul unui anumit serviciu din cadrul Pachetului.

### 5.4. Drepturile Băncii:

**5.4.1.** De a modifica unilateral tariful(ele) aferente Pachetului și/sau operațiunilor incluse în Pachet, structura Pachetului, cu descrierea caracteristicilor în Tarifele Băncii, conform prevederilor Cap. IV, pct. 3.10;

**5.4.2.** 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.

### 5.5. Înlocuirea Pachetului

**5.5.1.** Trecerea de la un Pachet la altul din oferta Băncii se face în temeiul Cererii de constituire a unui alt pachet de produse bancare semnate de Client.

**5.5.2.** Produsele și serviciile incluse în vechiul Pachet nu vor fi incluse implicit în noul Pachet, cu excepția cazului dacă acestea se regăsesc în structura Pachetului nou, aplicându-se comisioanele aferente acestuia, în caz contrar se vor trece la condițiile tarifare standard sau vor fi închise.

### 5.6. Închiderea Pachetului

**5.6.1.** Pachetul de produse bancare poate fi încetat:

- la solicitarea Clientului în baza *Cererii de renunțare la Pachet* depuse de către Client;
- la înlocuirea acestuia cu un alt Pachet;
- la decizia unilaterală de Bancă în caz dacă Clientul nu mai întrunește condițiile de aderare la Pachet descrise în Tarifele Băncii;
- în situația descrisă la pct. 5.4.2.

**5.6.2.** În momentul închiderii Pachetului, Clientul are posibilitatea 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.

**5.6.3.** Pachetul de produse poate înceta numai cu condiția stingerii tuturor obligațiilor de plată scadente și neachitate care rezultă din operațiunile aferente Pachetului spre închidere.

## 6. ÎNCHIDEREA CONTURILOR

**6.1.** Clientul poate solicita închiderea Contului printr-o cerere semnată de Client / Persoana Împuternicită, după cum este stabilit prin mandatul acordat.

**6.2.** Închiderea Contului la solicitarea Clientului va fi efectuată numai după achitarea de către acesta a tuturor sumelor (comisioane, restanțe etc.) pe care le datorează Băncii și cu condiția ca respectivul Cont curent să nu aibă produse utilizate atașate (conturi de depozite, carduri business, credite, etc). În cazul existenței produselor utilizate pe Contul curent pe care Clientul solicită a fi închis, acesta va solicita și închiderea produselor respective conform reglementărilor specifice acestora. În cazul în care contul curent are atașat/e card/uri, închiderea se va face după 30 de zile calendaristice de la renunțarea/blocarea tuturor cardurilor atașate, dacă un alt termen nu se impune în cazul în care există refuzuri la plată în curs de rezolvare.

**6.3.** Banca nu poate da curs solicitării de închidere a Contului în cazul în care asupra acestuia s-a dispus măsura indisponibilizării în condițiile legii.

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

**6.5.** În scopul evitării cazurilor de lezare a intereselor titularilor de cont și dacă aceasta nu contravine prevederilor contractelor semnate de părți, conturile la care timp de cel puțin un an nu s-au efectuat operațiuni în/din cont pot fi închise de Bancă în mod unilateral, fără notificarea Clientului în acest sens. Banca va informa autoritățile fiscale cu privire la închiderea conturilor inactive în conformitate cu prevederile relevante ale legislației fiscale a Republicii Moldova.

**6.6.** Dacă Clientul nu dispune de alte Conturi la Bancă, închiderea Contului are drept efect și

rezoluțiunea Condițiilor Generale Bancare și a Contractului Universal Bancar, după caz.

## Capitolul III. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ

### 1. CONTACTELL

#### 1.1 Considerații generale

**1.1.1** Banca pune la dispoziția oricărui client (denumit în continuare „Abonat”) un serviciu de tip "bancă la distanță" prin intermediul canalului de distribuție "telefonie", ce poate fi accesat apelând la numărul de telefon: 022 256 456 (număr cu tarif obișnuit), denumit în continuare "Contactell".

**1.1.2** 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 clientelă;
- prin mesageria robotizată, de a consulta Informațiile personalizate referitoare la produsele și serviciile deținute în cadrul Băncii.

**1.1.3** 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:
  - a) soldul contului disponibil / soldul contului cu Descoperit Autorizat de Cont,
  - b) ultimele 5 operațiuni în cont,
  - c) ultimele 3 operațiuni de intrare a mijloacelor bănești în cont;
- pentru conturi de economii:
  - d) soldul disponibil în cont
  - e) ultimele 5 operațiuni în cont
  - f) ultimele 3 operațiuni de intrarea a mijloacelor bănești în cont
- pentru credite:
  - g) suma și data următoare de plată
- pentru depozite la termen:
  - h) soldul depozitului
  - i) data expirării contractului de depozit

**1.1.4** 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.

## 1.2 Documente contractuale

1.2.1 Relațiile între Abonat și Bancă sunt guvernate de următoarele acte:

- prezentele Condiții Generale Bancare;
- Fișa de Aderare Contactell, semnată de Abonat;
- Tarifele Băncii.

## 1.3 Accesul la Contactell

1.3.1 Serviciul Contactell este disponibil Abonatului imediat după semnarea Fișei de Aderare Contactell în cadrul unității Băncii. În caz de rezoluțiune, aceasta produce efecte imediat din momentul solicitării.

1.3.2 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 Serviciul Suport Clienți Mobiasbanca, 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.

1.3.3 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 al Serviciului Suport Clienți Mobiasbanca, 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 Serviciului Suport Clienți Mobiasbanca (după cum este definit mai jos).

1.3.4 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.

1.3.5 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.

1.3.6 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.

1.3.7 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.

1.3.8 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.

1.3.9 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.

## 1.4 Coduri de securitate

1.4.1 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, formata din 6 cifre neconsecutive care nu se repetă, și care se stabilește la prima apelare a serviciului Contactell;

1.4.2 Codurile de Securitate sunt confidențiale și ține 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.

## **1.5 Conturi utilizabile prin Contactell**

**1.5.1** 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.

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

**1.5.3** Conturile la care se referă Contactell trebuie să fie valide și să nu fie blocate prin sechestre sau alte interdicții conform legii.

## **1.6 Gestiunea conturilor utilizabile prin Contactell**

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

**1.6.2** Abonatul are obligația să identifice între conturile cu care aderă 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 Bancă și comunicată Abonatului în momentul aderării la serviciu. Prioritate în determinarea contului de facturare o au conturile curente.

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

**1.6.4** 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.

**1.6.5** 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.

## **1.7 Condiții specifice consultării conturilor**

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

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

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

**1.7.4** 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.

## **1.8 Informațiile comunicate prin Contactell**

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

## **1.9 Comisioane de utilizare**

**1.9.1** 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 conexiune.

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

**1.9.3** 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.

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

## **1.10 Informarea Abonatului de către Bancă**

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**, precum și prin afișarea la subdiviziunile Băncii, fiind de responsabilitatea Abonatului de a consulta periodic aceste actualizări.

### 1.11 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.

## 2. SERVICIUL MOBIASSMS

În prezenta secțiune se stabilesc condițiile de aderare și de acces la serviciul MobiasSMS, precum și condițiile de funcționare ale acestuia.

### 2.1 Noțiuni Utilizate

**2.1.1 MobiasSMS** – serviciul oferit de Bancă 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. Utilizarea serviciului constă în transmiterea / recepționarea de mesaje la numărul scurt dedicat **2456**, informațiile fiind accesate în timp real.

**2.1.2 Abonat** – persoana juridică care este beneficiar al serviciului MobiasSMS.

**2.1.3 Destinatari autorizați** – fiecare utilizator al serviciului MobiasSMS care poate fi desemnat de către Client în momentul aderării la MobiasSMS sau, ulterior, pe parcursul utilizării serviciului.

**2.1.4 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.

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

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

**2.1.7 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 stabilită de Bancă și comunicată Abonatului în momentul aderării la serviciu.

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

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

### 2.2 Considerații generale

**2.2.1** 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;
- pentru conturi de credit: data (ziua, ora și minut) transmiterii soldului, eticheta și valuta contului, soldul contului (sold credit + restanșa), data scadentă a creditului;
- pentru conturi de depozit: data (ziua, ora și minut) transmiterii soldului, eticheta și valuta contului, soldul disponibil al contului, data scadentă a depozitului;
- pentru conturi de card: data (ziua, ora și minut) transmiterii soldului, eticheta și valuta contului, soldul disponibil al contului, data scadentă a cardului.

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

d) Adăugarea/ eliminarea/ listarea alertelor de la nivelul telefonului

- e) Obținerea informațiilor despre cursul valutar al Băncii din data curentă, pentru următoarele valute: USD, EUR și RUB.
- f) Obținerea informațiilor generale despre oferta de servicii și produse a Băncii.
- g) Orice alte funcționalități, care vor fi lansate de către Bancă, ulterior aderării la MobiasSMS.

**2.2.2** 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/ sechestr/ suspendare) din partea persoanelor terțe la momentul aderării.

**2.2.3** 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.

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

**2.2.5** 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.

**2.2.6** Adăugarea sau suprimarea unui cont din lista de conturi cu care Clientul a aderat la serviciul MobiasSMS se va realiza în cadrul unității Băncii.

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

## **2.3 Documente contractuale**

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

- prezentele Condiții Generale Bancare;
- Fișa de Aderare MobiasSMS, semnată de către Client;
- Tarifele Băncii ;

- Ghidul de utilizare a serviciului MobiasSMS.

## **2.4 Procedura de acces și condițiile de securitate**

**2.4.1** 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.

**2.4.2** 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.

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

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

**2.4.4** Accesul la MobiasSMS este posibil numai cu utilizarea Codului PIN furnizat de către Bancă 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, poate include cifre, litere mari și mici). Codul PIN este confidențial și nu se divulgă persoanelor terțe.

**2.4.5** Abonatul este pe deplin responsabil de păstrarea și utilizarea Codului PIN și de consecințele divulgării lui sau de utilizarea acestuia de către terți.

**2.4.6** Conținutul *Ghidului 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.

**2.4.7** Ca măsură de securitate, legătura cu MobiasSMS este întreruptă după introducerea eronată de trei ori consecutiv a Codului PIN. Resetarea Codului PIN se poate realiza la solicitarea Abonatului prin comanda SMS transmisă la numărul scurt dedicat **2456**.

## 2.5 Comisionul de utilizare

**2.5.1** 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.

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

**2.5.3** 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.

**2.5.4** Comisioanele aferente utilizării serviciului MobiasSMS nu include tariful perceput de Operatorul de Telefonie Mobilă al Clientului pentru expedierea mesajelor SMS.

## 2.6 Informarea Abonatului de către Bancă

Orice modificare a condițiilor de utilizare a serviciului MobiasSMS, precum și orice informație referitoare la serviciul MobiasSMS sunt aduse la cunoștința Abonatului prin publicarea acestora pe site-ul **www.mobiasbanca.md**, precum și prin afișarea la subdiviziunile Băncii, fiind de responsabilitatea Abonatului de a consulta periodic aceste actualizări.

## 2.7 Responsabilități specifice

**2.7.1** Banca se obligă:

a) 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.

b) Să pună la dispoziția Clientului Ghidul de utilizare a serviciului MobiasSMS actualizat prin publicarea acestuia pe pagina web [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md);

c) Să furnizeze Abonatului orice informații suplimentare, nespecificate în Documentele contractuale, necesare pentru utilizarea serviciului MobiasSMS.

**2.7.2** Clientul se obligă:

a) Să cunoască și să aplice regulile de utilizare în Ghidul 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 asigure confidențialitatea și utilizarea corectă a Codului PIN. Clientul este responsabil, în totalitate, de consecințele divulgării lor și de utilizarea, drept consecință, a acestuia de către persoane terțe;

e) Să informeze Banca, în cel mai scurt timp, despre eventualele divulgări/utilizări ale Codului PIN de către persoane terțe neautorizate;

f) 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;

g) 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, rezoluției contractului încheiat cu Operatorul de Telefonie Mobilă și/sau trecerii la un alt Operator de Telefonie Mobilă;

h) Să asigure că ceilalți Destinatari Autorizați sunt înștiințați și respectă prevederile Documentelor contractuale prevazute la pct. 2.3.1 al prezentului capitol, asumându-și responsabilitatea pentru eventualele încălcări comise de aceștia.

**2.7.3** Banca este în drept:

d) 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.

#### 2.7.4 Clientul este în drept:

- a) La sediul băncii să adauge, suprimă 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) Să primească de la Bancă informația și consultația necesară cu privire la eventualele probleme de utilizare a serviciului MobiasSMS;
- c) Să se adreseze la serviciul Suport Clienți Mobiasbanca pentru asistență și comunicarea situațiilor de urgență aferente utilizării serviciului MobiasSMS;
- d) Să renunțe oricând la serviciul MobiasSMS, urmând a suporta doar costul abonamentului pentru luna în curs și mesajele consumate extra abonament.

#### 2.7.5 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, dacă acestea au avut loc din culpa Clientului, iar Banca nu a fost notificată în acest sens prin serviciul Suport Clienți Mobiasbanca;
- b) 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;
- c) pentru nerecepționarea unui mesaj de către Abonat datorată disfuncționalității telefonului mobil/rețelei Operatorului de Telefonie Mobilă sau a faptului ca acesta nu se află în aria de acoperire a Operatorului de Telefonie Mobilă;
- d) pentru pierderea integrității datelor transmise în mod corect și complet de către Bancă, din culpa Operatorului de Telefonie Mobilă;
- e) 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;
- f) pentru operațiunile efectuate în caz de pierdere, furt sau împrumut al telefonului mobil și/sau cartelei SIM.

2.7.6 Banca este exonerată de răspundere pentru orice pierdere sau orice prejudiciu produs Abonatului pentru ipotezele prevăzute la pct. 2.7.5 al prezentului

capitol și nu va plăti niciun fel de daune acestor părți sau oricărui terț pentru situațiile respective.

2.7.7 Banca nu este obligată să verifice măsurile întreprinse de Client în vederea asigurării confidențialității Codului PIN.

## 2.8 Diverse

2.8.1 Informațiile aferente datelor cu caracter personal, parametrii de identificare, 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.

2.8.2 Banca poate să suspende din propria 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.

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

## 3. SERVICIUL BUSINESS INTERNET BANKING

În prezenta secțiune se stabilesc condițiile de aderare și de acces la serviciul Business Internet Banking, precum și condițiile de funcționare ale acestuia.

### 3.1. Noțiuni de utilizare

**Business Internet Banking (BIB)** – serviciul de utilizare a sistemului automatizat de deservire bancară la distanță de tip Internet payments, dedicat clienților Băncii persoane juridice și persoane fizice autorizate, care permite efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul canalului de distribuție Internet.

**Cerere de aderare Business Internet Banking (Cererea de aderare)** – formularul completat conform datelor furnizate de către Administrator și semnat de acesta pentru ca Abonatul să poată beneficia de serviciul BIB.

**Abonat** – Clientul care a aderat și utilizează serviciul Business Internet Banking.

**Administrator** – persoana desemnată de către Abonat, conform prevederilor legale, să acționeze în numele și pe seama Abonatului și să reprezinte

Abonatul în relația cu Banca. În cazul înlocuirii Administratorului sau în cazul limitării mandatului acestuia prin actualizarea implicită a specimenului de semnătura depus la Bancă, se vor efectua modificările la nivelul serviciului BIB în baza documentelor justificative prezentate la Bancă.

Administratorul are următoarele atribuții:

- a) să depună Cererea de aderare, cu furnizarea tuturor datelor necesare pentru utilizarea serviciului BIB;
- b) să determine Utilizatorii Autorizați, drepturile de acces și abilitările de semnare a tranzacțiilor acordate acestora;
- c) să recepționeze de la Bancă Elementele de securitate personalizate, pentru a le transmite Utilizatorilor Autorizați în condiții de confidentialitate.

**Utilizator Autorizat** – fiecare persoană desemnată de Administrator, inclusiv eventual el însuși, ce dispune de un anumit nivel de acces la funcționalitățile BIB și/sau de un anumit nivel de competență de autorizare a operațiunilor perfectate prin BIB, după cum este indicat în Anexa 1 la Cererea de aderare. Aceste date / drepturi pot fi oricând modificate de către Administrator. Utilizatorul Autorizat nu va avea acces la funcționalitățile serviciului BIB în caz de anulare de către Administrator a drepturilor care i-au fost conferite. Indiferent de drepturile de autorizare setate de Administrator, Utilizatorul autorizat și le va putea exercita doar în cazul în care acestea sunt înregistrate la Bancă. Orice modificare a drepturilor unui Utilizator Autorizat în serviciul BIB se efectuează de către Administrator, nemijlocit prin intermediul serviciului BIB.

**Token** – dispozitivul fizic securizat furnizat de Bancă sau aplicația securizată oferită de Bancă, care se instalează pe telefonul mobil / alt dispozitiv portabil al Utilizatorului Autorizat. Tokenul generează parole unice, valabile pentru un timp limitat, ce se utilizează pentru a accesa serviciul BIB și pentru a autoriza anumite operațiuni efectuate prin BIB. Cerințele tehnice de utilizare a Token-ului sunt prevăzute în Ghidul de utilizare Token.

**Elemente de securitate** – elementele de identificare necesare utilizării serviciului BIB, care includ:

- Codul utilizator, reprezentând codul de identificare furnizat de Bancă, pe care fiecare Utilizator autorizat îl va folosi pentru accesarea serviciului BIB;
- Parola unică (OTP) – o combinație din 6 cifre generată de Token, care este utilizată la accesul în BIB sau pentru autorizarea operațiunilor efectuate prin BIB, ;
- Parola – o combinație din 4 cifre și/sau litere, care se utilizează pentru accesul în BIB și se setează de către fiecare Utilizator autorizat la prima autentificare în cadrul serviciului BIB;
- Parola de identificare (la telefon) - combinația de cifre și/sau litere indicată în Anexa 1 la Cererea de aderare, care va fi utilizată pentru autentificarea Administratorului

în momentul efectuării de către acesta a unui apel telefonic la BIB. Support, în vederea solicitării suportului, informațiilor și/sau modificării de date aferente Abonatului.

**Codul PIN** – codul care se introduce de Utilizatorul Autorizat în Token pentru a putea avea acces la modulul de generare în mod dinamic a Parolelor unice.

**Cont de facturare** – contul curent în MDL, specificat de Abonat în Cererea de aderare, din care Banca încasează comisioanele aferente utilizării BIB.

**Cerere electronică** – formular în format electronic prin care Abonatul solicită / aderă la un produs sau serviciu al Băncii prin serviciul BIB.

**BIB.Support** – subdiviziunea suport din cadrul Băncii dedicată Abonaților serviciului BIB, disponibil 24 ore din 24, 7 zile din 7. Datele de contact ale acestei subdiviziuni sunt afișate pe pagina web a Băncii [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md).

**Manualul utilizatorului BIB** – ghid cu instrucțiuni și reguli de utilizare a serviciului BIB, disponibil pe paginile serviciului.

**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.

**Mesagerie securizată** – canal sigur de comunicare între Abonat și Bancă în cadrul serviciului BIB, folosit pentru schimbul de mesaje de tipul celor de informare, solicitare / asigurare suport, transmiterea de sesizări / recomandări etc.

**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.

### 3.2. Considerații generale

3.2.1. Pentru a putea adera la BIB, Abonatul trebuie să dețină cel puțin un cont curent activ în Lei deschis la Bancă.

3.2.2. BIB oferă acces la funcționalități consultative și la funcționalități tranzacționale.

3.2.3. **Funcționalitățile consultative** constau în:

- a) Consultarea de informații cu privire la soldul conturilor și operațiunile în conturi, inclusiv livrarea extraselor de cont în format electronic, conform prevederilor cap.4 a prezentelor Condiții Generale Bancare.

- b) Recepționarea și transmiterea de mesaje de la și către Bancă prin mesageria securizată.
- c) Recepționarea de alerte prin e-mail, aferente la situația tranzacțiilor inițiate / efectuate la conturile Abonatului.
- d) Consultarea de informații cu privire la oferta comercială a Băncii.

#### 3.2.4. **Funcționalitățile tranzacționale** constau în:

- a) Realizarea de transferuri în MDL/valuta străină pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate;
- b) Transferul de mijloace bănești între conturile proprii;
- c) Schimburile valutare: cumpărare / vânzare valuta contra lei și operațiuni cross (valuta / valuta) la curs standard și negociat;
- d) Constituirea / prelungirea de depozite la termen;
- e) Constituirea depozitelor cu rata dobânzii și celelalte condiții, care sunt stabilite pe pagina serviciului BIB;
- f) Deschidere de conturi curente cu sau fără dobândă, inclusiv de conturi curente pentru operațiuni cu Card Business;
- g) Solicitarea emiterii unui Card Business suplimentar, reemiterii / generării codului PIN aferent Cardului Business;

3.2.5. Lista funcționalităților puse la dispoziția Abonatului poate fi pe parcurs completată / modificată de către Bancă, conform regulilor expuse la Capitolul 1, pct. 3.4. al Condițiilor Generale Bancare.

3.2.6. Datele de identificare ale Abonatului sunt menționate în Cererea de aderare. Serviciul BIB permite ca la cererea Abonatului să se identifice mai multe persoane fizice cu niveluri de acces și abilitări din punct de vedere al semnării tranzacțiilor diferite. Aceste persoane sunt definite în cadrul serviciului fie ca Administrator, fie ca Utilizatori Autorizați.

### 3.3. Documente contractuale

Relațiile între Abonat și Bancă sunt guvernate de următoarele acte:

- prezentele Condiții Generale Bancare;
- Cererea de Aderare Business Internet Banking, semnată de Abonat;
- Tarifele Băncii;
- Manualul serviciului BIB pentru Utilizatori autorizați.

### 3.4. Accesul la BIB și condițiile de securitate

3.4.1. Banca își rezerva dreptul de a:

- a) nu da curs solicitării de aderare la serviciul BIB dacă nu sunt îndeplinite condițiile de aderare la acesta stabilite de Bancă;
- b) limita accesul la una sau la mai multe funcționalități tranzacționale în cazul în care Banca constată încălcarea de către Abonat a obligațiilor sale contractuale sau în cazul în care Abonatul nu asigură disponibilitatea unei sume suficiente pentru

acoperirea comisionului lunar de utilizare aferent serviciului;

- c) refuza abilitarea unei persoane în calitate de Utilizator autorizat în ceea ce privește efectuarea diferitelor operațiuni prin BIB, inclusiv dacă persoana respectivă are deja un profil de Utilizator autorizat;
- d) analizează / amână / refuză efectuarea unor operațiuni inițiate de Abonat prin intermediul BIB în cazul în care acestea sunt considerate suspecte sau nu pot fi justificate.

3.4.2. Accesul la serviciul BIB se realizează prin intermediul Internet-ului (pe pagina [business.mobiasbanca.md](http://business.mobiasbanca.md)) și necesită utilizarea:

- a) unui calculator personal conectat la Internet și echipat cu un sistem de operare;
- b) soft-uri care să permită accesarea rețelei Internet compatibile cu condițiile de securitate impuse de Bancă;

3.4.3. Modalitatea de conectare și de efectuare a operațiunilor prin serviciul BIB este descrisă în Manualul utilizatorului BIB și alte ghiduri aferente serviciului BIB oferite Abonatului.

3.4.4. Abonatul poate utiliza în cadrul serviciului BIB doar conturile deschise la unitățile Băncii, existente la momentul aderării la serviciu, precum și conturile deschise ulterior.

3.4.5. În caz de întrerupere a funcționării serviciului BIB din orice cauză, în Zilele lucrătoare, Abonatul are posibilitatea de a se prezenta la Bancă pentru a-și realiza operațiunile. Banca nu este responsabilă de consecințele cauzate de întreruperea serviciului în cazul în care Abonatul nu se adresează Băncii pentru efectuarea operațiunilor.

3.4.6. Este responsabilitatea Abonatului să:

- a) asigure păstrarea Elementelor de securitate personalizate în deplina siguranță (inclusiv în cazul recepționării de mesaje de tip *phishing*). Abonatul este responsabil în totalitate de păstrarea și utilizarea acestora, precum și de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți;
- b) atenționeze Utilizatori autorizați ai serviciului BIB de necesitatea modificării Parolei încă de la prima accesare a serviciului BIB;
- c) să asigure că nici o persoană nu are mai mult de un profil de Utilizator autorizat;
- d) 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 BIB.Support despre înregistrarea unor eventuale

tranzacții nerecunoscute pentru blocarea temporară a accesului la BIB;

- e) instaleze pe calculatorul de pe care se accesează BIB soft-uri care să elimine riscul divulgării elementelor de securitate personalizate (antivirus, antispyware, antispam, anti-rootkit etc.). În plus, este obligația Abonatului ca softurile menționate anterior să conțină o componentă web și să fie în permanență actualizate.

3.4.7. În cazul în care Abonatul comunică Băncii prin BIB.Support despre compromiterea, pierderea sau furtul dispozitivului pe care a fost instalată aplicația Token, Banca va bloca accesul Utilizatorului autorizat la serviciul BIB și îi va oferi posibilitatea gratuită de a descărca aplicația repetat. În cazul în care nu au fost respectate cerințele tehnice pentru utilizarea aplicației Token, Banca nu răspunde pentru erorile posibile aferente funcționalității acesteia.

3.4.8. Utilizarea Elementelor de securitate personalizate ale Abonatului reprezintă acordul irevocabil al acestuia pentru procesarea operațiunilor transmise, iar urmările acestora nu pot fi imputate Băncii.

3.4.9. Banca informează Abonații (folosind eventual mijloacele de comunicare disponibile: personalul Băncii, site-ul dedicat serviciului, mesageria securizată în cadrul BIB) că nu solicită informații confidențiale prin intermediul mesajelor de eroare web, mesajelor de tip phishing transmise prin e-mail sau telefonic.

3.4.10. În cazul unor modificări efectuate paginilor de utilizare a serviciului BIB, Banca va notifica în prealabil Abonații prin intermediul Mesageriei securizate. În lipsa unei asemenea notificări din partea Băncii, Abonatul 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 de accesare/ utilizare a serviciului.

3.4.11. Banca nu va fi responsabilă pentru pagubele cauzate Abonatului ca urmare a unor tentative de furt de date personale ori fraude prin Internet care pot consta în:

- a) transmiterea de mesaje electronice către utilizatori de e-mail, prin care se solicită date personale de identificare sau autentificare la serviciul BIB și semnare a tranzacțiilor inițiate prin acest canal;
- b) recepționarea de către Abonați de mesaje de eroare în încercarea de autentificare la serviciul BIB, care sunt afișate doar în aparența 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. Banca nu afișează mesaje de eroare prin intermediul cărora solicită informații de autentificare la serviciul BIB sau de semnare a unor eventuale tranzacții. Orice manifestare atipică a paginii de accesare a

serviciului BIB și orice modificare apărută față de pagina standard de accesare, trebuie să îl determine pe Client să întrerupă orice utilizare a aplicației și să notifice de îndată Banca.

3.4.12. În cazul în care se constată apariția unor riscuri referitoare la securitatea sistemului informatic al Băncii sau a serviciului BIB sau în cazul nerespectării prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare de către Abonat, Banca poate suspenda/anula accesul la serviciul BIB din propria inițiativă, cu condiția notificării Abonatului.

3.4.13. Abonatul poate de asemenea, în caz de necesitate, să ceară Băncii renunțarea la serviciul BIB prin depunerea la Bancă a Cererii de renunțare la serviciu sau prin transmiterea unei scrisori recomandate cu aviz de recepție, dar nu mai târziu de 15 zile de la data propusă de la deconectare.

3.4.14. În urma renunțării la serviciul BIB:

- a) Banca nu restituie mijloacele bănești utilizate pentru accesul la serviciul BIB;
- b) Operațiunile efectuate de către Abonat prin Serviciul BIB și prelucrate de Bancă rămân a fi valide și după renunțarea la Business Internet Banking;
- c) extrasele de cont electronice vor fi transmise la adresa electronică indicată în formularele semnate de Abonat nelegate de BIB. Banca nu poartă răspundere pentru nerecepționarea extraselor de cont, dacă acestea au fost expediate la o adresă electronică indicată anterior de Abonat;
- d) orice reducere aferentă serviciilor prestate prin serviciul BIB se va anula în mod automat, indiferent de termenele pentru care a fost aprobată;
- e) se va rezoluționa în mod automat în același termen și serviciul Proiect Salarial, dacă Clientul beneficiază de acesta.

3.4.15. Ca măsură de securitate, accesul la BIB pentru un Utilizator autorizat se va suspenda după:

- a) introducerea de cinci ori eronat a Parolei unice (OTP) generate de Token și / sau a Parolei. Deblocarea paginii de acces se va efectua în mod automat după 30 minute.
- b) 30 de minute de inactivitate în cadrul BIB. Pentru reluarea activității, este necesară utilizarea repetată a Elementelor de securitate personalizate.

3.4.16. În caz de uitare a unui Element de securitate personalizat aferent unui Utilizator autorizat sau în caz de blocare a Tokenului, Abonatul va putea apela BIB.Support.

3.4.17. În caz de pierdere/furt a dispozitivului Token sau a dispozitivului portabil pe care a fost instalată aplicația Token, Abonatul va apela în cel mai scurt



timp BIB.Support pentru anunțarea pierderii și blocarea Tokenului pierdut/furat. Pentru reintrarea în posesia unui nou dispozitiv sau aplicație Token se va prelua comisionul conform Tarifelor Băncii în vigoare.

### **3.5. Gestiunea conturilor utilizabile prin BIB**

3.5.1. Abonatul poate utiliza în cadrul serviciului BIB doar conturile deschise în cadrul Băncii.

3.5.2. Abonatul are libertatea să efectueze adăugări de conturi utilizabile prin intermediul BIB, prin completarea formularelor specifice puse la dispoziție de către Bancă.

3.5.3. Excluderea unui cont din lista de conturi utilizabile prin BIB va fi efectuată de către Abonat de sine stătător prin intermediul limitării anumitor drepturi a Utilizatorilor autorizați din cadrul Abonatului și nu va avea nici o consecință asupra existenței contului respectiv la Bancă.

3.5.4. Pentru a putea efectua operațiuni pe un cont prin intermediul BIB:

- a) contul trebuie să nu fie gajat sau blocat (în temeiul unui act de autoritate publică prin sechestru, suspendare, proprie etc.);
- b) Abonatul nu trebuie să înregistreze restanțe la plata comisioanelor sau altor plăți datorate Băncii.

### **3.6. Condiții specifice consultării conturilor**

3.6.1. Informațiile referitoare la conturi și la operațiunile desfășurate prin acestea comunicate Abonatului prin intermediul serviciului BIB corespund înregistrărilor contabile efectuate de către Bancă la momentul furnizării informațiilor. În situațiile în care se constată că operațiunile deja inițiate și executate nu au fost contabilizate, acestea se vor regăsi în înregistrările ulterioare. Dovada între părți a operațiunilor înregistrate este extrasul de cont.

3.6.2. Extrasele de cont electronice transmise de Bancă sau cele tipărite de Bancă și înregistrările din sistemele utilizate pentru recepționarea instrucțiunilor Abonatului 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 percepției comisioanelor aferente. În caz de litigiu, niciun alt document prezentat de către Abonat nu reprezintă o dovada a operațiunilor în cont.

3.6.3. Soldurile conturilor și detaliile operațiunilor afișate pe pagina serviciului BIB corespund informațiilor existente la momentul accesării informației date.

### **3.7. Condiții specifice funcționalităților tranzacționale**

3.7.1. Conturile Abonatului vor putea face obiectul funcționalităților tranzacționale intrabancare (operațiuni

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

- specificul lor bancar le permite;
- banca nu și-a exercitat dreptul de a limita accesul la funcționalitățile tranzacționale conform pct. 3.4.11 de mai sus;
- abonatul nu a notificat suspendarea sau blocarea accesului la funcționalitățile tranzacționale;
- abonatul nu a limitat prin intermediul serviciului BIB funcționalitățile tranzacționale la acestea.

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

3.7.3. Înainte de a ordona un virament Abonatul trebuie să se asigure de existența unui sold suficient, inclusiv 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 așteptare până când soldul contului va permite efectuarea tranzacției sau respingerea acesteia imediată, în dependență de tipul viramentului, condiții care sunt specificate în Manualul Utilizatorului BIB. În cazul în care până la sfârșitul zilei respective starea contului nu este corespunzătoare, operațiunea de virament se va respinge și nu va fi reluată spre procesare, Banca fiind exonerată de răspundere pentru orice prejudiciu produs Abonatului sau terților implicați.

3.7.4. Viramentele efectuate prin BIB după ora limită stabilită în Tarifele Băncii pentru prezentarea ordinelor de plată, vor fi prelucrate în următoarea Zi lucrătoare după data transmiterii.

3.7.5. Cererile de schimb valutar efectuate prin BIB vor fi acceptate doar în Zilele lucrătoare, până la ora limită de prezentare acestora la bancă. La fel nu vor fi acceptate cererile de schimb valutar cu o dată viitoare de executare.

3.7.6. Viramentele pot fi efectuate în limita unui plafon maxim per tranzacție, stabilit de Bancă, conform criteriilor indicate în Tarifele Băncii.

3.7.7. Plafioanele maxime per tranzacție stabilite de Bancă pot fi modificate de Bancă în baza solicitării Abonatului. Banca își rezervă dreptul de a nu da curs solicitării Abonatului dacă acesta nu întrunește condițiile necesare.

3.7.8. Cererile electronice, de inițiere a produselor prin intermediul serviciului BIB vor fi acceptate de Bancă doar în Zilele lucrătoare, până la ora limită de prezentare acestora la Bancă. Dreptul de autorizare

a acestora în cadrul serviciului BIB îl deține doar Administratorul. Comisiunile aferente produselor / serviciilor deschise în baza Cererilor electronice se percep din Contul Principal sau contul de Business Card conform specificului fiecărui produs.

3.7.9. Ordinele de plată vor fi introduse direct prin intermediul paginilor serviciului BIB sau pot fi importate din altă aplicație. Fișierele de ordine de plată importate trebuie să respecte formatul prevăzut de Bancă și menționat în Manualul utilizatorului BIB.

3.7.10. Plățile externe ordonate de Abonat pot fi efectuate de către Bancă pe baza datelor transmise prin BIB. Ordinele de plata externe vor conține în mod obligatoriu toate informațiile și elementele obligatorii prevăzute pentru asemenea viramente în cadrul Legislației în vigoare.

3.7.11. În vederea autorizării viramentelor, Abonatul poate defini diferiți Utilizatori Autorizați, cu competențe de semnătura diferite, conform fișei de specimene de semnături și a amprenteii ștampilei, deținute la Bancă.

3.7.12. Definirea profilelor de utilizator este în responsabilitatea Abonatului prin intermediul Administratorului, căruia îi revine sarcina de a stabili nivelurile de acces și competențele de autorizare pe care le acordă Utilizatorilor Autorizați.

3.7.13. Modificarea profilului sau a competenței de autorizare a unui Utilizator Autorizat poate fi efectuată de sine stătător de către Administrator în cadrul serviciului BIB, însă competența de autorizare va fi blocată până la constatarea corespunderii înregistrărilor la Bancă.

3.7.14. Banca nu este în niciun fel răspunzătoare pentru eventuale prejudicii cauzate ca urmare a modificărilor / completărilor în regulile de autorizare a plăților efectuate de către Administrator, inclusiv prin excluderea Utilizatorilor Autorizați cu competențe de autorizare.

3.7.15. Abonatul este responsabil de toate consecințele care rezultă dintr-o eroare de transmitere sau de manipulare din partea sa.

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

3.7.17. Banca nu este răspunzătoare de conținutul ordinelor de plata (ex: detalii operațiuni, banca beneficiară etc), ea va prelua și va transmite ordinele de

plată așa cum sunt completate de către Abonat. Banca nu are dreptul de a modifica ordinele de plată semnate și trimise de către Abonat la Bancă și nici nu va putea anula tranzacția inițiată la solicitarea Abonatului.

3.7.18. Banca își rezervă dreptul de a refuza automat orice operațiuni inițiate prin BIB dacă acestea sunt considerate suspecte de fraudă și nu se reușește obținerea unei confirmări a Abonatului în vederea validării sau refuzării manuale.

3.7.19. 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.

3.7.20. Abonatul are obligația de a verifica și semnala Băncii prin mesageria securizată în cadrul BIB sau la serviciul BIB.Support orice operațiune în conturile sale pe care o consideră nejustificată, inclusiv erori/ omisiuni în operațiunile evidențiate în BIB, în cel mai scurt timp de la constatare, dar nu mai târziu de 10 (zece) Zile lucrătoare de la data evidențierii operațiunii în BIB. Orice sesizare venita după expirarea celor 10 (zece) Zile lucrătoare nu va mai fi luată în considerare.

3.7.21. Folosirea serviciului BIB prin introducerea Elementelor de securitate personalizate reprezintă o dovadă suficientă a faptului că operațiunea de plată a fost autorizată de către Abonat.

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

3.7.23. Introducerea de către Abonat a Elementelor de securitate personalizate într-un ecran diferit de cel standard al serviciului BIB reprezintă o neglijență gravă din partea Abonatului, care suportă orice pierdere rezultate urmare a neglijenței sale.

### **3.8. Alte responsabilități**

3.8.1. 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 un terț.

3.8.2. Banca nu își asumă răspunderea pentru situațiile în care sistemul informatic al Abonatului este accesat de terțe persoane neautorizate sau în cazul în care Abonatul 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 Abonați.

3.8.3. Banca sau Abonatul nu sunt răspunzători dacă neexecutarea obligațiilor lor contractuale rezultă dintr-un caz de forță majoră.

3.8.4. Informațiile cu caracter personal despre Utilizatorii Autorizați și Administrator primite vor fi prelucrate de Bancă în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

3.8.5. Banca poartă responsabilitate deplină pentru eventualele erori intervenite în procesul de exploatare și utilizare a BIB.

3.8.6. Banca își rezervă dreptul de a suspenda accesul la Funcționalitățile tranzacționale în cazul neîndeplinirii condițiilor precizate la pct. 3.7. din prezentul capitol al Condițiilor Generale Bancare, până la data la care prevederile acestuia vor fi îndeplinite.

3.8.7. Banca își rezervă dreptul de a suspenda accesul la serviciul BIB în cazul în care Abonatul nu achită comisiunile 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 BIB se va calcula conform Tarifelor în vigoare, inclusive. În cazul în care Abonatul nu achită comisionul lunar de deservire a conturilor prin BIB în termen de 90 zile calendaristice de la data scadenței, Banca are dreptul de a anula accesul la BIB, fără o altă formalitate suplimentară în acest sens.

### 3.9. Comisioane

3.9.1. Serviciul BIB este oferit pe baza unui comision lunar de utilizare, plătit la inițiativa Băncii, prin debitarea Contului de facturare indicat de Abonat.

3.9.2. Abonatul are posibilitatea de a modifica oricând Contul de facturare, dacă un alt cont curent al Abonatului, ce corespunde cerințelor, este activ.

3.9.3. Pentru furnizarea dispozitivului Token sau a aplicației Token, precum și pentru fiecare operațiune efectuată prin intermediul serviciului BIB se vor aplica tarife și comisioane distincte, în conformitate cu Tarifele Băncii.

3.9.4. Banca își rezervă dreptul irevocabil de a proceda la reținerea sumelor datorate de Abonat rezultate din utilizarea serviciului BIB din Contul de facturare, cât și din alte conturi deținute de acesta la Bancă.

## 4. SERVICIUL OTPdirekt

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

### 4.1. Noțiuni de utilizare

**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.

**OTPdirekt Internet Banking** - componenta OTPdirekt, ce reprezintă un serviciu de tip Internet-payments, ce oferă posibilitatea accesării OTPdirekt prin intermediul unei pagini web operate de către Bancă, prin care Clientul își poate accesa conturile deținute la Banca și poate efectua o serie de operațiuni bancare.

**OTPdirekt - SmartBank** - componenta OTPdirekt, ce reprezintă un serviciu de tip Mobile-payments, prin care Clientul își poate accesa 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](#).

**Cerere de aderare OTPdirekt (Cererea de aderare)** – formularul completat conform datelor furnizate de către Administrator și semnat de acesta pentru ca Abonatul să poată beneficia de serviciul OTPdirekt.

**Abonat** – Clientul care a aderat și utilizează serviciul OTPdirekt.

**Administrator** – persoana desemnată de către Abonat, conform prevederilor legale, să acționeze în numele și pe seama Abonatului și să reprezinte Abonatul în relația cu Banca. În cazul înlocuirii Administratorului sau în cazul limitării mandatului acestuia prin actualizarea implicită a fișei specimenului de semnătura depuse la Bancă.

Administratorul are următoarele atribuții:

- să depună Cererea de aderare, cu furnizarea tuturor datelor necesare pentru utilizarea serviciului OTPdirekt;
- să determine Utilizatorii Autorizați, drepturile de acces și abilitările de semnare a tranzacțiilor acordate acestora și să solicite setarea acestora de către Banca;
- să recepționeze de la Bancă Elementele de securitate personalizate, pentru a le transmite Utilizatorilor Autorizați în condiții de confidențialitate.

**Notă:** În cazul în care utilizatorii deja dețin elemente de securitate personalizate (cod utilizator, Token) în cadrul serviciului Business Internet Banking, acestea pot fi utilizate și în cadrul serviciului OTPdirekt.

**Utilizator Autorizat** – fiecare persoană desemnată de Administrator, inclusiv eventual el însuși, ce dispune de un anumit nivel de acces la funcționalitățile OTPdirekt și/sau de un anumit nivel de competență de autorizare a operațiunilor efectuate prin OTPdirekt, după cum este indicat în Anexa 1 la Cererea de aderare. Aceste date / drepturi pot fi oricând modificate de către Administrator. Utilizatorului Autorizat i se va restricționa accesul la funcționalitățile serviciului OTPdirekt în caz de anulare de către Administrator a drepturilor care i-au fost conferite. Indiferent de drepturile de autorizare setate de Administrator, Utilizatorul Autorizat le va putea exercita doar în cazul în care acestea sunt înregistrate la Bancă. Orice modificare a drepturilor unui Utilizator Autorizat în serviciul OTPdirekt se efectuează de către Bancă, la solicitarea expresă a Administratorului la sediul Băncii sau prin OTPDIREKT.Support în funcție de tipul modificării.

**Token** – dispozitivul fizic securizat furnizat de Bancă sau aplicația securizată oferită de Bancă, care se instalează pe telefonul mobil / alt dispozitiv portabil al Utilizatorului Autorizat. Tipul Tokenului utilizat se convine în prealabil cu Banca. Tokenul generează Parole Unice, al căror algoritm de generare garantează caracterul irepetabil al Parolelor Unice, valabile pentru un timp limitat. Cerințele tehnice de utilizare a Tokenului sunt prevăzute în Ghidul de utilizare Token.

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

- Codul utilizator, reprezentând codul de identificare furnizat de Bancă, pe care fiecare Utilizator autorizat îl va folosi pentru accesarea serviciului BIB;
- Parola de acces – o combinație din 8 caractere alfanumerice, care se utilizează pentru accesul în OTPdirekt și se setează de către Utilizatorul autorizat la prima autentificare în cadrul serviciului OTPdirekt;
- Parola unică – o combinație din 6 cifre generată de Token, pentru fiecare acces în OTPdirekt sau pentru autorizarea operațiunilor efectuate prin OTPdirekt;
- Parola de identificare (la telefon) - combinația de cifre și/sau litere indicată în Anexa 1 la Cererea de aderare, care va fi utilizată pentru autentificarea Administratorului în momentul efectuării de către acesta a unui apel telefonic la OTPdirekt.Support, în vederea solicitării suportului, informațiilor și/sau modificării de date aferente Abonatului.
- **Biometria** (FacelD/ amprenta digitală) - metoda de autentificare în aplicația Token pentru generarea parolei unice de acces sau autorizare, în cazul în care Abonatul optează în acest sens, care funcționează prin scanarea trăsăturilor feței (FacelD) / scanarea amprentei stocate în telefon, citirea acestora realizându-se prin intermediul tehnologiei

specifice a telefonului, dacă aceasta opțiune este disponibilă la telefonul Utilizatorului Autorizat.

**Notificare Push** - componenta opțională a serviciului OTPdirekt ce presupune trimiterea de mesaje pe dispozitive mobile inteligente și tablete pe care sunt instalate aplicația OTPdirekt SmartBank.

**Cod PIN** – codul care se introduce de Utilizatorul Autorizat 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, poate fi substituită de Biometrie.

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

**Cerere electronică** – formular în format electronic prin care Abonatul solicită / aderă la un produs sau serviciu al Băncii prin serviciul OTPdirekt.

**OTPdirekt.Support** – subdiviziunea de suport din cadrul Băncii dedicată Abonaților serviciului OTPdirekt disponibil 24 ore din 24, 7 zile din 7. Datele de contact ale acestei subdiviziuni sunt afișate pe pagina web a Băncii.

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

**Ghid de utilizare OTPdirekt SmartBank** – ghid cu instrucțiuni și reguli de utilizare a aplicației mobile OTPdirekt SmartBank, disponibil de pe pagina serviciului OTPdirekt.

**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.

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

**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.

## 4.2. Considerații generale

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

4.2.2. OTPdirekt oferă acces la funcționalități consultative și la funcționalități tranzacționale.

4.2.3. **Funcționalitățile consultative** constau în:

- e) 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, conform prevederilor cap.4 a prezentelor Condiții Generale Bancare.
- f) Recepționarea și transmiterea de mesaje de la și către Bancă prin mesageria securizată, inclusiv a documentelor în format electronic.
- g) Recepționarea de alerte prin e-mail, aferente la situația tranzacțiilor inițiate / efectuate la conturile Abonatului.
- h) Consultarea de informații cu privire la oferta comercială a Băncii.

4.2.4. **Funcționalitățile tranzacționale** constau în:

- h) Realizarea de transferuri în MDL/valuta străină pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate;
- i) Transferul de mijloace bănești între conturile proprii;
- j) Schimburile valutare: cumpărare / vânzare valuta contra lei și operațiuni cross (valuta / valuta);
- k) Constituirea de depozite la termen;
- l) Constituirea depozitelor cu rata dobânzii și celelalte condiții, care sunt stabilite pe pagina serviciului OTPdirekt;
- m) Deschiderea de conturi curente cu sau fără dobândă, inclusiv de conturi curente pentru operațiuni cu Card Business;
- n) Emiterea unui Card Business suplimentar, reemiterea / generarea codului PIN aferent Cardului Business.

4.2.5. Suplimentar, Banca oferă, iar Utilizatorul Autorizat poate să seteze de sine stătător posibilitatea recepționării prin notificări Push în cadrul OTPdirekt Smart Bank a parolelor de autorizare a tranzacțiilor efectuate cu cardul Business deținut. În acest caz Banca nu duce responsabilitate de setările efectuate de către Utilizatorul Autorizat și va furniza informația în baza acestora.

4.2.6. Lista funcționalităților puse la dispoziția Abonatului poate fi pe parcurs completată / modificată de către Bancă, conform regulilor expuse la Capitolul 1, pct. 3.4. al Condițiilor Generale Bancare, toți Utilizatorii Autorizați urmând a fi notificați în acest sens și prin mesageria din cadrul serviciului OTPdirekt.

4.2.7. Datele de identificare ale Abonatului sunt menționate în Cererea de aderare. Serviciul OTPdirekt permite ca, la cererea Abonatului, să se identifice mai multe persoane fizice cu niveluri diferite de acces și abilitări din punct de vedere al aprobării tranzacțiilor.

Aceste persoane sunt definite în cadrul serviciului fie ca Administrator, fie ca Utilizatori Autorizați.

### 4.3. Documente contractuale

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

- prezentele Condiții Generale Bancare;
- Cererea de Aderare OTPdirekt, semnată de Abonat;
- [Tarifele Băncii](#);
- [Manualul serviciului OTPdirekt Internet Banking pentru Utilizatori autorizați](#).
- [Manual de utilizare a serviciului OTPdirekt SmartBank](#).

4.3.2. Abonatul poate solicita efectuarea unor modificări privind serviciul OTPdirekt, așa ca:

- Modificare limită tranzacționare
- Actualizare reguli de autorizare plăți;
- Blocare/deblocare Utilizatori Autorizați;
- Tip token, etc

### 4.4. Accesul la OTPdirekt și condițiile de securitate

4.4.1. Banca își rezervă 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 Abonat 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) refuza abilitarea unei persoane în calitate de Utilizator autorizat, dacă persoana respectivă are deja un profil de Utilizator autorizat pentru Abonatul respectiv;
- d) analiza/ amâna/ refuza efectuarea unor operațiuni inițiate de Abonat prin intermediul OTPdirekt în cazul în care acestea sunt considerate suspecte sau nu pot fi justificate.

4.4.2. Accesul la serviciul OTPdirekt se realizează:

- Accesând în browserul 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 și necesită utilizarea unui dispozitiv mobil de tip smartphone sau tabletă.

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

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

4.4.5. Abonatul 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.

4.4.6. În caz de întrerupere a funcționării serviciului OTPdirekt din orice cauză, într-o Zi lucrătoare, Abonatul 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 Abonatul nu se adresează Băncii pentru efectuarea operațiunilor.

4.4.7. Ține de responsabilitatea Abonatului să:

- a) asigure păstrarea Elementelor de securitate personalizate în deplina siguranță (inclusiv în cazul recepționării de mesaje de tip *phishing*). Abonatul este responsabil în totalitate de păstrarea și utilizarea acestora, precum și de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți;
- b) atenționeze Utilizatori autorizați ai serviciului OTPdirekt de necesitatea modificării Parolei 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.Support 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, antispyware, antispam, anti-rootkit etc.). În plus, este obligația Abonatului ca aceste softuri să fie în permanență actualizate.

4.4.8. În cazul în care Utilizatorul Autorizat comunică Băncii prin OTPdirekt.Support despre compromiterea, pierderea sau furtul dispozitivului pe care au fost instalate aplicațiile OTPdirekt SmartBank și Token, Banca va bloca accesul Utilizatorului autorizat 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.

4.4.9. Utilizarea Elementelor de securitate personalizate de către Utilizatorii Autorizați ai Abonatului reprezintă acordul irevocabil al acestuia pentru procesarea operațiunilor transmise, iar urmările acestora nu pot fi imputate Băncii.

4.4.10. 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.

4.4.11. În cazul unor modificări efectuate paginilor de utilizare a serviciului OTPdirekt, aplicației OTPdirekt SmartBank, Banca va notifica în prealabil Utilizatorii Autorizați prin intermediul Mesageriei securizate / Chat din cadrul serviciului. În lipsa unei asemenea notificări din partea Băncii, Utilizatorul Autorizat 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.

4.4.12. Banca nu va fi responsabilă pentru pagubele cauzate Abonatului 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 Utilizatorii Autorizați de mesaje de eroare în încercarea de autentificare la serviciul OTPdirekt, care sunt afișate doar în aparența 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 Utilizatorul Autorizat să întrerupă orice utilizare a aplicației și să notifice de îndată Banca.

4.4.13. 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 Abonat, Banca poate

suspenda/anula din propria inițiativă accesul la serviciul OTPdirekt, cu condiția notificării Abonatului.

4.4.14. Abonatul poate de asemenea, în caz de necesitate, să renunțe la serviciul OTPdirekt prin depunerea la Bancă a Cererii de renunțare la serviciu sau prin transmiterea cererii cu scrisoare recomandată cu aviz de recepție, dar nu mai târziu de 15 zile de la data propusă de la deconectare.

4.4.15. În urma renunțării la serviciul OTPdirekt:

- a) Banca nu restituie mijloacele bănești utilizate pentru accesul la serviciul OTPdirekt;
- b) Operațiunile efectuate de către Abonat prin Serviciul OTPdirekt și prelucrate de Bancă rămân a fi valide și după renunțarea la OTPdirekt;
- c) extrasele de cont electronice vor fi transmise la adresa electronică indicată în formularele semnate de Abonat nelegate de OTPdirekt. Banca nu poartă răspundere pentru nerecepționarea extraselor de cont, dacă acestea au fost expediate la o adresă electronică indicată anterior de Abonat;
- d) orice reducere aferentă serviciilor prestate prin serviciul OTPdirekt se va anula în mod automat, indiferent de termenele pentru care a fost aprobată;
- e) se va rezoluciona în mod automat în același termen și serviciul Proiect Salarial, dacă Clientul beneficiază de acesta;

4.4.16. Ca măsură de securitate, accesul la OTPdirekt pentru un Utilizator autorizat 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 Administratorului către Bancă.
- b) 30 de minute de inactivitate în cadrul OTPdirekt. Pentru reluarea activității, este necesară utilizarea repetată a Elementelor de securitate personalizate.

4.4.17. În caz dacă un Utilizator autorizat uită un Element de securitate personalizat sau în caz de blocare a Tokenului, Utilizatorul autorizat respectiv poate apela pentru asistență la OTPdirekt.Support.

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

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

4.5.1. Abonatul poate utiliza în cadrul serviciului OTPdirekt doar conturile deschise în cadrul Băncii.

4.5.2. Abonatul are libertatea sa efectueze limitări, prin solicitarea către Bancă, pentru utilizatori la accesul de conturi utilizabile în cadrul serviciului OTPdirekt.

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

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

- c) contul trebuie să fie liber de grevări/ sechestre/ popririi;
- d) Abonatul nu trebuie să înregistreze restanțe la plata comisioanelor sau altor plăți datorate Băncii.

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

4.6.1. Informațiile referitoare la conturi și la operațiunile desfășurate prin acestea, disponibile Abonatului 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. În calitate de dovadă primară a operațiunilor înregistrate servește extrasul de cont trimis de Bancă conform Cap I, pct. 4.1.

4.6.2. Extrasele de cont electronice transmise de Bancă sau cele tipărite de Bancă și înregistrările din sistemele utilizate pentru recepționarea instrucțiunilor Abonatului 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 percepției comisioanelor aferente. În caz de litigiu, niciun alt document prezentat de către Abonat nu reprezintă o dovada a operațiunilor în cont.

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

4.7.1. Conturile Abonatului vor putea face obiectul funcționalităților tranzacționale intra bancare (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. 4.4.13 de mai sus;
- Utilizatorul autorizat nu a notificat Banca despre suspendarea sau blocarea accesului la funcționalitățile tranzacționale conform pct. 4.4.8.

4.7.2. 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](#). Abonatul 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.

4.7.3. Înainte de a iniția un virament, Utilizatorul autorizat 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 Abonatului sau terților implicați.

4.7.4. 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.

4.7.5. Cererile de schimb valutar efectuate prin OTPdirekt vor fi acceptate doar în Zilele lucrătoare, până la ora limită de prezentare acestora la bancă. De asemenea, nu vor fi acceptate cererile de schimb valutar cu o dată viitoare de executare.

4.7.6. 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.

4.7.7. Plafoanele maxime per tranzacție stabilite de Bancă pot fi modificate de Bancă în baza solicitării Abonatului. Banca își rezervă dreptul de a nu da curs solicitării Abonatului dacă nu se întrunesc condițiile necesare stabilite în acest sens de Bancă.

4.7.8. Cererile electronice de deschidere a produselor prin intermediul serviciului OTPdirekt vor fi acceptate de Bancă doar în Zilele lucrătoare. Dreptul de autorizare a acestora și de transmitere la Bancă în cadrul serviciului OTPdirekt îl deține doar Administratorul. Comisioanele aferente produselor/serviciilor deschise în baza Cererilor electronice se percep din Contul de facturare sau contul de Business Card conform specificului fiecărui produs.

4.7.9. Ordinele de plată se introduc direct prin intermediul paginilor serviciului OTPdirekt sau pot fi importate din altă aplicație. Fișierele de ordine de plată

importate trebuie să respecte formatul prevăzut de Bancă și menționat în Manualul utilizatorului OTPdirekt.

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

4.7.11. În vederea autorizării viramentelor, Abonatul poate defini diferiți Utilizatori Autorizați, cu competențe de semnătură diferite, conform fișei de specimene de semnături și a amprentei ștampilei, deținute la Bancă.

4.7.12. Definierea poștelor de utilizator este în responsabilitatea Abonatului prin intermediul Administratorului, căruia îi revine sarcina de a stabili nivelurile de acces și competențele de autorizare pe care le acordă Utilizatorilor Autorizați.

4.7.13. Modificarea profilului sau a competenței de autorizare aferent unui Utilizator Autorizat poate fi efectuată doar de către Bancă, la solicitarea Administratorului.

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

4.7.15. În cazul în care viramentele ordonate de către Abonat 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 Abonatului, 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.

4.7.16. 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 Abonat. Banca nu are dreptul de a modifica ordinele de plată semnate și trimise de către Abonat la Bancă.

4.7.17. Banca nu are dreptul să anuleze tranzacțiile transmise de către Abonat la bancă de a fi executate în aceeași zi. Abonatul 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.

4.7.18. 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 Abonatului documentele justificative solicitate de Bancă.



4.7.19. Banca își rezervă dreptul de a monitoriza starea tranzacțiilor inițiate de Abonat prin instrumentele deținute aferente serviciului OTPdirekt.

4.7.20. Banca va refuza operațiunile de decontare în cazul în care Abonatul 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.

4.7.21. Abonatul are obligația de a verifica și semna la Băncii prin mesageria securizată/ Chat din cadrul OTPdirekt sau prin apel telefonic la serviciul OTPdirekt.Support 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.

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

4.7.23. Dovada incontestabilă pentru Bancă a primirii instrucțiunilor din partea Abonatului, justificarea efectuării operațiunilor corespunzătoare lor și a percepției 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 transmise de Bancă sau cele tipărite de Bancă. Aceste instrucțiuni se păstrează pe serverele Băncii pe perioadele stabilite conform legislației în vigoare.

4.7.24. 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 autorizat, urmând ca Abonatul să suporte orice pierderi rezultate ca urmare a acestei neglijențe.

4.7.25. Abonatul/ Utilizatorii autorizați 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.

#### **4.8. Alte responsabilități**

4.8.1. 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.

4.8.2. În cazul utilizării Biometriei ca metodă de autentificare în aplicația 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.

4.8.3. Banca nu își asumă răspunderea pentru situațiile în care sistemul informatic al Abonatului este accesat de terțe persoane neautorizate sau în cazul în care Abonatul/ Utilizatorii autorizați 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 Abonat.

4.8.4. Banca nu este răspunzătoare de eventualele întârzieri de recepționare a notificărilor Push de către Client, în afara cazului în care aceste erori se datorează exclusiv Băncii.

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

4.8.6. Banca își rezervă dreptul de a suspenda accesul la Funcționalitățile tranzacționale în cazul neîndeplinirii condițiilor precizate la pct. 4.7. din prezentul capitol al Condițiilor Generale Bancare, până la data la care prevederile acestuia vor fi îndeplinite.

4.8.7. Banca își rezervă dreptul de a suspenda accesul la serviciul OTPdirekt în cazul în care Abonatul 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 Abonatul 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.

#### **4.9. Comisioane**

4.9.1. Serviciul OTPdirekt este oferit pe baza unui comision lunar de utilizare, plătit în inițiativa Băncii, prin debitarea Contului de facturare indicat de Abonat.

4.9.2. Abonatul are posibilitatea de a modifica oricând Contul de facturare, dacă un alt cont curent al Abonatului, ce corespunde cerințelor, este activ.

4.9.3. 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.

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

4.9.5. Aplicația Token poate fi utilizată de către Utilizatorul Autorizat doar de pe un singur dispozitiv mobil. Activarea aplicației Token pe un alt dispozitiv mobil presupune inactivarea aplicației Token de pe dispozitivul precedent.

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

## 5. CARDURI BUSINESS

În prezenta secțiune se stabilesc condițiile de emitere și utilizare a cardurilor business Visa și Master Card.

### 5.1. Noțiuni utilizate

**Card business** – instrument de plată emis de către Bancă în favoarea unui Posesor desemnat de către Client, atașat contului de card al Clientului.

**Cont de card** – contul deschis Clientului, în care se reflectă toate tranzacțiile efectuate prin intermediul cardului / cardurilor de către posesor.

**Cerere** – cererea de emitere a cardului business, care constituie parte integrantă a prezentelor Condiții Generale Bancare.

**Posesor** – angajat sau altă persoană desemnată de către Client pentru primirea și utilizarea cardului business.

**Limită de utilizare card** – suma maximă de mijloace bănești, care poate fi utilizată de către Posesorul desemnat într-o anumită perioadă de timp.

**Descoperit neautorizat de cont** – valoarea comisioanelor și dobânzilor, precum și a operațiunilor efectuate cu cardul, care depășesc disponibilul din contul de card al clientului.

**Condiții de Utilizare** – *Condiții de Utilizare Carduri Business pentru Persoane Juridice / Persoane Fizice ce practică Activitate de Antreprenoriat*, care sunt plasate pe site-ul Băncii.

### 5.2. Considerații generale

5.2.1. Clientul a luat cunoștință cu conținutul Condițiilor de Utilizare și Tarifele Băncii Cardurilor Business și se obligă să respecte prevederile acestora.

5.2.2. Cardul Business emis nu se va utiliza pentru scopuri ilegale, inclusiv, dar fără a se limita, la achiziționarea mărfurilor și serviciilor interzise de legislația în vigoare a RM și/sau legislația statului, pe teritoriul căruia se utilizează cardul.

5.2.3. Relațiile Părților în cadrul prezentelor Condiții Generale Bancare vor fi reglementate respectând legislația în vigoare și regulile sistemului de plăți internaționale (Visa/Master Card).

### 5.3. Documente contractuale

Relațiile între Client și Bancă aferent utilizării Cardurilor Business sunt guvernate de următoarele acte:

- prezentele Condiții Generale Bancare;
- Cererea de emitere Card Business, semnată de Client, inclusiv prin intermediul serviciului Business Internet Banking;
- Condițiile de Utilizare
- Tarifele Băncii.

### 5.4. Obligațiile părților

5.4.1. Banca se obligă:

- a) Să pună la dispoziția Posesorilor desemnați de către Client formularele necesare pentru emiterea cardurilor, Condițiile de Utilizare și Tarifele Băncii în vigoare pentru deservirea Cardurilor business;
- b) Să asigure integritatea disponibilului din contul de card și să nu permită unor terțe persoane de a dispune de mijloacele bănești ale Clientului, cu condiția respectării în tocmai a prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare;
- c) Să asigure realizarea tranzacțiilor cu cardul business procesate de către Posesorii desemnați, în conformitate cu standardele sistemului internațional de plăți (Visa/Master Card);
- d) Să analizeze cererile de produse/servicii ale Posesorilor de card business desemnați de către Client în conformitate cu procedurile sale interne, în vigoare la momentul respectiv;
- e) Să emită, la solicitarea Clientului, un nou card în cazul pierderii sau furtului.

5.4.2. Clientul se obligă:

- a) Să prezinte datele solicitate de Bancă complete și veridice;
- b) Să prezinte Băncii modificările și completările realizate cu privire la actele prezentate de către Client la deschiderea contului de card, precum și asupra actelor prezentate de către Posesorii desemnați, în termen de maxim 5 zile de la data înregistrării modificărilor respective;
- c) Să mențină soldul disponibil în mărimea necesară efectuării operațiunilor cu cardurile business de către Posesorii desemnați. În cazul apariției restanțelor de plată față de Bancă, ca rezultat al efectuării operațiunilor cu cardurile business,

Clientul este obligat să alimenteze contul de card cu suma mijloacelor bănești necesară pentru stingerea acestora în maxim 30 zile lucrătoare de la data apariției fiecărei restanțe;

- d) Să prezinte la Bancă documente justificative, aferente tranzacțiilor ce țin de operațiunile derulate cu cardul business în valută străină, în cazul în care prezentarea a astfel de documente la efectuarea acestor tipuri de operațiuni este prevăzută de actele normative în vigoare ale RM (Legea privind reglementarea valutară nr. 62-XVI din 21 martie 2008, Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare aprobat prin Hotărârea nr. 29 din 13.02.2018 și Instrucțiunea privind angajamentele externe nr. 185 din 13.07.2006 etc.);
- e) Să achite conform datelor indicate de Bancă prin documente de plată proprii și conform Tarifelor Băncii, comisionul pentru deservirea anuală a cardului business;
- f) În cazul rezoluțiunii / încetării contractului de muncă cu angajatul său – Posesor de card business, să anunțe în prealabil cu 10 zile Banca și să asigure restituirea cardului până la momentul semnării actului de încetare a relațiilor de muncă;
- g) Să restituie cardurile emise conform prezentelor Condiții Generale Bancare la expirarea termenului de valabilitate a cardului utilizat, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data expirării indicată pe card;
- h) Să asigure utilizarea cardurilor în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, prezentelor Condiții Generale Bancare și a Condițiilor de Utilizare;
- i) Să achite comisioanele Băncii pentru serviciile prestate, în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare;
- j) Să compenseze toate prejudiciile (pierderi) cauzate Băncii prin utilizarea necorespunzătoare de către Posesorii desemnați a cardurilor business.

## 5.5. Drepturile părților

### 5.5.1. Banca este în drept:

- a) Să efectueze unilateral modificări și completări în Condițiile de Utilizare cu informarea Clientilor despre acest fapt la unitățile Băncii / pe site-ul Băncii cu 30 de zile în prealabil;
- b) În cazul neexecutării sau executării necorespunzătoare a prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare de către Client sau Posesorii desemnați, fără a înștiința în prealabil și explica motivele:

- să anuleze cardul / cardurile business emise;
  - să refuze emiterea repetată, schimbarea sau eliberarea cardului / cardurilor business noi;
  - să declare cardul / cardurile business ca fiind nevalabile și să perceapă din contul de card al Clientului toate cheltuielile respective de retragere / reținere a cardurilor;
  - să ceară returnarea imediată a cardului / cardurilor business la Bancă.
- c) Să stabilească limita de cheltuieli, zilnică sau lunară, pentru fiecare card business emis de Bancă;
  - d) Să solicite prezentarea de documente confirmative pentru tranzacțiile ce țin de operațiunile ce urmează să fie derulate și/sau sunt deja derulate cu cardul business în valută străină, în cazul în care prezentarea a astfel de documente la efectuarea acestor tipuri de operațiuni este prevăzută de actele normative în vigoare ale RM.
  - e) Să aplice penalități conform Tarifelor Băncii în vigoare în cazul în care Clientul nu va prezenta documentele confirmative solicitate de către Bancă în cadrul termenelor stabilite în actele normative în vigoare ale RM.

### 5.5.2. Clientul este în drept:

- a) Să depună cereri de emisie a cardului business pentru Posesorii desemnați, cereri de renunțare la utilizarea cardurilor de către unii Posesori desemnați sau cereri de modificare a limitei de utilizare pentru cardurile emise;
- b) Să depună cereri pentru reemiterea cardului în cazul pierderii, furtului sau deteriorării acestuia, achitând comisioanele aferente în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare;
- c) Să solicite primirea extrasului din cont, care va reflecta operațiunile efectuate cu cardurile business de fiecare Posesor desemnat;
- d) Să solicite blocarea cardurilor business emise de Bancă;
- e) Să renunțe la cardurile business emise de Bancă, cu condiția respectarea tuturor obligațiilor asumate de către Client prin prezentele Condiții Generale Bancare.

## 5.6. Gestiunea contului de card

5.6.1. Banca deschide contul de card pe numele Clientului și în valuta specificată în Cerere.

5.6.2. Fiecare card emis Posesorilor este emis pe un termen de 36 de luni și va avea un cod PIN distinct, aferent fiecărui card.

5.6.3. Alimentarea contului poate fi efectuată la orice sucursală a Băncii prin virament din alte conturi deschise în Bancă sau alți prestatori de servicii de plăți. Sumele respective devin disponibile din data înregistrării în cont.

5.6.4. Monitorizarea utilizării mijloacelor valutare cu care a fost alimentat contul de card se va realiza de către Bancă în conformitate cu actele normative în vigoare ale RM.

5.6.5. Mijloacele bănești din contul de card al Clientului vor fi utilizate doar prin intermediul cardurilor business.

5.6.6. Banca este în drept să debiteze în mod unilateral conturile de card ale Clientului cu mijloacele financiare care reprezintă:

- a) valoarea operațiunilor de retrageri de numerar și plăți la comercianți, efectuate prin intermediul cardurilor business, datelor de identificare a cardurilor și/sau a Posesorilor Desemnați;
- b) plăți ale tarifelor, dobânzilor, comisioanelor și penalităților datorate Băncii, conform Tarifelor Băncii;
- c) valoarea descoperitului neautorizat de cont;
- d) suma mijloacelor bănești înregistrate greșit de către Bancă în cont.

5.6.7. În cazul unor situații care va împiedica utilizarea mijloacelor bănești din contul de card al Clientului prin intermediul cardului (blocarea / pierderea cardului), sumele cu care a fost alimentat contul, în baza dispozițiilor de plată din partea clientului, se vor putea transfera pe conturile de card deschise în cadrul Băncii. Utilizarea lor ulterioară se va face conform scopurilor Clientului și stipulărilor legale în vigoare.

## **5.7. Responsabilitățile părților**

5.7.1. Părțile sunt responsabile pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a prevederilor prezentelor Condiții Generale Bancare.

5.7.2. Clientul este responsabil pentru toate operațiunile efectuate de către Posesorii desemnați și este obligat să restituie cheltuielile și pierderile rezultate din neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a prezentelor Condiții Generale Bancare din partea acestora. Restituirea sumelor respective nu exonerează Clientul de executarea obligațiilor asumate prin prezentele Condiții Generale Bancare.

5.7.3. Clientul este responsabil pentru prejudiciile produse Băncii prin operațiunile efectuate cu cardurile business de către persoane terțe (altele decât Posesorii desemnați), care acționează cu acordul și/sau știrea Posesorului desemnat, până la momentul notificării Băncii cu privire la pierderea, furtul, utilizarea frauduloasă a cardului sau divulgarea codului PIN.

5.7.4. În cazul în care cardul a fost pierdut, furat sau Posesorul desemnat cunoaște sau presupune ca PIN-

codul și/sau datele de identificare ale cardului sunt deținute de o terță persoană. Posesorul desemnat este obligat să înștiințeze personal Banca la telefonul: +373 22 256 456, comunicând datele suficiente pentru identificarea Posesorului Desemnat și cardului.

5.7.5. Banca este responsabilă de asigurarea integrității disponibilităților din contul de card al Clientului.

5.7.6. În conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova, Clientul suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform Condițiilor Generale Bancare sau Condițiilor de Utilizare.

5.7.7. Banca nu este responsabilă pentru afectarea intereselor Posesorului desemnat datorate cerințelor stabilite de legislația valutară a Republicii Moldova, a unui stat străin sau limitelor de retragere a numerarului stabilite.

5.7.8. Banca nu poartă răspundere pentru acțiunile organelor de stat și/sau sistemelor de plăți, sub marca căreia este emis cardul business, intervenite în legătură cu utilizarea cardului.

5.7.9. Banca nu poartă răspundere pentru inconveniențele sau prejudiciile aduse Clientului / Posesorului desemnat, apărute eventual în legătură cu nefuncționarea bancomatelor sau POS terminalelor Băncii sau alte altor prestatori de servicii de plăți, condiționată de defecțiunile tehnice ale acestora sau de lucrările profilactice executate.

5.7.10. Părțile își vor reglementa relațiile în cadrul prezentelor Condiții Generale Bancare respectând legislația în vigoare a Republicii Moldova și regulile sistemului internațional de plăți (Visa/Master Card).

## **5.8. Descoperit neautorizat de cont**

5.8.1. Orice descoperit neautorizat de cont (din tranzacțiile efectuate cu cardurile business, din perceperea de comisioane și dobânzi) trebuie acoperit de Client în cel mai scurt timp.

5.8.2. Clientul are obligația de a se informa în permanență cu privire la soldul contului aferent cardurilor business emise de Bancă, pentru a evita restanțele datorate nerambursării descoperitului neautorizat de cont.

5.8.3. În cazul admiterii de către Client a descoperitului neautorizat de cont, Banca are dreptul să perceapă dobândă penalizatoare.

## **5.9. Dobânzi și penalități**

5.9.1. Banca calculează dobândă la soldul zilnic disponibil în contul de card al Clientului în conformitate cu Tarifele Băncii. Suma dobânzii se

înregistrează în contul de card al Clientului în ultima zi a lunii de card, precum și la închiderea contului.

5.9.2. Rata dobânzii pentru descoperitul neautorizat de cont este stabilită în Tarifele Băncii.

5.9.3. În cazul în care Clientul nu va prezenta documentele confirmative aferente operațiunilor derulate cu cardul business în valută străină solicitate de către Bancă în termenele stabilite în actelor normative în vigoare ale RM, Clientului i se va percepe penalități conform Tarifelor Băncii în vigoare.

#### 5.10. Reînnoirea cardului

Cardul business se reînnoiește automat la expirare, la îndeplinirea următoarelor condiții:

- a) Cardul este valid;
- b) Contul de card este activ;
- c) Cardul a înregistrat, în ultimele 3 luni, cel puțin o tranzacție;
- d) Contul de card nu înregistrează descoperit neautorizat de cont mai mare decât valoarea acceptată de Bancă, la momentul reînnoirii;
- e) Clientul nu se află în baza de risc a Băncii și nu a înregistrat incidente de plăți care să ducă la blocarea Contului;
- f) Nu a intervenit nici o circumstanță care, în opinia rezonabilă din partea Băncii, ar face imposibilă reînnoirea.

#### 5.11. Blocarea cardului

Banca are dreptul să blocheze utilizarea cardurilor emise Posesorilor, fără o notificare prealabilă, în următoarele situații:

- a) Neîndeplinirea obligațiilor de plată față de Bancă, obligații ce derivă din Condițiile Generale Bancare;
- b) Efectuarea de operațiuni frauduloase;
- c) Încălcarea obligațiilor prevăzute în prezentele Condiții Generale Bancare sau în Condițiile de Utilizare;
- d) Clientul / Posesorul devine o Persoană Sancționată în sensul prevăzut în Condițiile Generale Bancare (capitolul V), cu consecințele prevăzute în acest sens.

## 6. PROIECT SALARIAL

Prezenta secțiune reglementează relațiile dintre Bancă și Client în cadrul serviciului numit "Proiect Salarial", ce se referă la:

- a) Emiterea cardurilor pentru salariații și alte persoane care primesc periodic plăți din partea Clientului (în continuare "beneficiari");
- b) Transferul în conturile curente ale beneficiarilor deschise la Bancă a salariilor, primelor, indemnizației pentru incapacitate temporară de

muncă și altor drepturi bănești (numite în continuare cumulat "retribuții") destinate beneficiarilor;

- c) Condițiile de obținere de către beneficiari a creditelor de tip Overdraft;
- d) Accesarea de beneficiari a anumitor produse și servicii ale Băncii în condiții preferențiale agreeate cu Clientul.

#### 6.1. Considerații generale

6.1.1. Deschiderea unui Proiect Salarial poate fi efectuată exclusiv pentru Clienții abonați la serviciul Business Internet Banking. Excepție prezentului punct clienții fără cont curent deschis la Bancă (ex: întreprinderi de stat care primesc salarii din contul Trezoreriei de stat direct în contul pentru decontările cu alte persoane fizice și juridice și nu au cont curent deschis la Bancă).

6.1.2. Cardurile eliberate beneficiarilor pentru efectuarea operațiunilor în conturile de card constituie proprietatea Băncii și urmează să fie restituite Băncii în cazul expirării valabilității lor.

6.1.3. Emiterea și utilizarea cardurilor în cadrul Proiectului Salarial este reglementată de:

- legislația Republicii Moldova, inclusiv actele normative ale Băncii Naționale a Moldovei;
- regulile stabilite de *MasterCard Worldwide* sau *Visa International*, după caz;
- prezentele *Condiții Generale Bancare*;
- *Cererea de deschidere a Proiectului Salarial*, semnată de Client inclusiv, transmisă după caz, prin intermediul serviciului Business Internet Banking;
- *Tarifele pentru serviciile bancare prestate Persoanelor Juridice*, document plasat pe situl Băncii (în continuare „Tarifele Băncii”);
- *Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice*, document plasat pe situl Băncii și care reprezintă un contract-cadru ce reglementează relațiile între Bancă și beneficiari;
- *Tarifele pentru deservirea cardurilor bancare emise de Mobiasbanca – OTP Group S.A.*, document plasat pe situl Băncii și destinat doar beneficiarilor.

6.1.4. Procedura de deschidere a Proiectului Salarial presupune următoarele etape:

- i) Solicitarea de către Client de la Bancă, prin intermediul sucursalelor Băncii sau apelând Consilierul personal prin canalele de comunicare utilizate de Bancă, a *Ofertei de Proiect Salarial*;
- ii) Elaborarea de către Bancă și transmiterea către Client a *Ofertei de Proiect Salarial*;

- iii) În cazul acceptării de Client în termenul convenit a *Ofertei de Proiect Salarial*, Banca va ajusta în modul corespunzător *Cererea de deschidere a Proiectului Salarial* și o va propune Clientului spre semnare.

## 6.2. Obligațiile Băncii:

6.2.1. Să consilieze și să pună la dispoziția beneficiarilor formularele necesare pentru emiterea cardurilor, *Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice* și Tarifele Băncii în vigoare pentru deservirea contului și a cardului atașat;

6.2.2. Să acorde beneficiarilor acces la condiții preferențiale (comisioane, dobânzi ș.a.) stabilite de **Bancă** conform *Ofertei de Proiect Salarial*. În cazul în care un beneficiar nu mai face parte din Proiectul Salarial sau și nu mai îndeplinește cerințele pentru beneficierea condițiilor preferențiale, Banca va aplica pentru respectiva persoană comisioanele și dobânzile standard stabilite în *Tarifele pentru deservirea cardurilor bancare emise de Mobiasbanca – OTP Group S.A.* **Banca** are dreptul să modifice oricând condițiile preferențiale, cu condiția că notificarea în acest sens a Clientului este expediată în prealabil cu 15 zile prin intermediul mesageriei serviciului Business Internet Banking sau email;

6.2.3. Să analizeze cererile de produse/servicii ale beneficiarilor în conformitate cu procedurile sale interne;

6.2.4. Să ia măsuri pentru identificarea împreună cu **Clientul** și cu beneficiarii a unei soluții de recuperare amiabilă în caz de incident de plată și/sau nerespectarea altor obligații contractuale.

## 6.3. Obligațiile Clientului:

6.3.1. Să informeze beneficiarii cu privire la încheierea Proiectului Salarial cu Banca și asupra condițiilor preferențiale de care poate beneficia, prin distribuirea în rândul acestora a *Ofertei de Proiect Salarial*.

6.3.2. Să confirme prin *Fișierul cu coordonatele de transfer din contul clientului în conturile beneficiarilor* salariile nete lunare ale beneficiarilor, precum și alte obligații de plată cunoscute, utilizând modelul propus de Bancă.

6.3.3. Să plătească beneficiarilor retribuițiile numai în conturile curente deschise la Bancă. În cazul în care Clientul va purcede la plata retribuițiilor beneficiarilor prin alte conturi decât cele deschise la Bancă, Clientul se obligă, în prealabil cu 15 zile calendaristice, să avizeze Banca despre acest fapt și să depună o cerere de renunțare la Proiectul Salarial.

6.3.4. Să informeze beneficiarii care încetează relațiile de muncă/colaborare cu Clientul asupra faptului că nu vor mai beneficia de condiții preferențiale acordate conform *Ofertei de Proiect Salarial* și că pentru

produsele/serviciile oferite de Bancă se vor aplica ulterior Tarifele Băncii standard;

6.3.5. Să prezinte Băncii copiile actelor de identitate ale beneficiarilor, valabile la momentul prezentării, cu confirmarea de către administratorul/contabilul-șef a corespunderii copiilor cu originalele;

6.3.6. Să informeze beneficiarii cu privire la drepturile bănești cuvenite, cu care le vor fi alimentate conturile curente;

6.3.7. Să notifice Banca cu cel puțin 3 zile în prealabil despre intenția de a efectua transferul retribuițiilor în sumă totală mai mare de 1 000 000 (un milion) lei, prin expedierea informației cu privire la data, suma și denumirea companiei la adresa generică [infosalarii@mobiasbanca.md](mailto:infosalarii@mobiasbanca.md).

## 6.4. Condițiile efectuării plăților aferente indemnizației pentru incapacitate temporară de muncă

6.4.1. În vederea efectuării către Beneficiari a eventualelor plăți aferente indemnizațiilor pentru incapacitate temporară de muncă, Clientul se obligă să se asigure că beneficiarii și-au dat acordul să primească indemnizația pentru incapacitate temporară de muncă în conturile lor deschise la Bancă, care nu poartă răspundere în caz de inexistență a acestor acorduri. Clientul se obligă să obțină acordul în acest sens și de la fiecare beneficiar apărut ulterior.

6.4.2. Transferul indemnizațiilor va avea loc doar cu condiția recepționării de către Bancă de la CNAS în contul său a mijloacelor bănești suficiente pentru achitarea indemnizațiilor respective, Banca nefiind responsabilă pentru eventualele întâzieri ale plății indemnizațiilor respective.

## 6.5. Deschiderea conturilor curente cu card atașat

6.5.1. Pentru deschiderea conturilor curente cu card atașat în cadrul Proiectului Salarial, reprezentantul Clientului (se recomandă utilizarea modelului de *"Procură"* de pe situl Băncii la secțiunea *"Proiect salarial"*) trebuie să prezinte Băncii:

- Formularul de Intrare în Relație cu Banca, Cererea de deschidere a contului și Cererea de emitere a cardului salarial, completate și semnate de fiecare beneficiar în parte;
- Copiile actelor de identitate, cu confirmarea corespunderii cu originalul, pentru fiecare beneficiar;
- Fișierul cu datele beneficiarilor, pentru deschidere client/cont/card;
- Tabelul nominal cu beneficiari în două exemplare, completat în conformitate cu formularul *"Tabel"*

nominal cu beneficiari” plasat pe situl Băncii la secțiunea ”Proiect salarial”.

6.5.2. În urma recepționării actelor perfectate corect enumerate la pct. 5.5.1., Banca va purcede la deschiderea conturilor curente și la emiterea cardurilor.

6.5.3. În cazul în care Clientul renunță la anumite conturi și/sau la cardurile atașate după deschiderea și/sau emiterea acestora de către Bancă, Clientul va fi obligat să suporte comisioanele aferente serviciilor Băncii, conform Tarifelor Băncii standard în vigoare.

6.5.4. Clientul este răspunzător pentru corectitudinea și veridicitatea datelor furnizate privind beneficiarii pentru care solicită deschiderea de conturi, respectiv emiterea de carduri.

6.5.5. Regulile de utilizare a contului/cardului de către beneficiari sunt descrise în *Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice*, care trebuie să fie înmânate de către Client beneficiarilor împreună cu actele de la pct. 5.5.1. a) de mai sus.

6.5.6. Pentru persoanele ce vor deveni beneficiari ulterior aderării la serviciul Proiect Salarial se va ține cont de prevederile pct. 5.9. al prezentei secțiuni.

## **6.6. Acordarea facilității de overdraft pentru beneficiari**

6.6.1. Banca poate acorda beneficiarilor pe contul cu card atașat credite de tip overdraft, cu condiția că beneficiarii respectivi au contracte de muncă pe perioade nedeterminată.

6.6.2. Pentru obținerea overdraftului, beneficiarul trebuie să depună la Bancă Cererea de acordare overdraft-Proiect Salarial completată, semnată și, după caz, însoțită de adeverința de salariu în formatul acceptat de Bancă.

6.6.3. Banca va trata fiecare solicitare de overdraft conform cerințelor interne de eligibilitate.

6.6.4. Overdraft-ul acordat poate fi menținut cu condiția primirii salariului în contul curent deschis la Bancă.

6.6.5. Beneficiarul care nu mai primește salariul în contul pe care a fost acordat overdraft, nu mai poate beneficia de acest overdraft și nici de condițiile preferențiale acordate prin prezentul Proiect salarial.

6.6.6. Overdraft-ul se va acorda după cel puțin o alimentare a salariului în contul curent al beneficiarului.

6.6.7. Banca își rezervă dreptul de a anula overdraftul beneficiarului, fără notificarea acestuia, în cazul primirii informației de la Client despre încetarea achitării retribuițiilor către beneficiar sau în cazul în care beneficiarul nu a primit pe card retribuiții din partea Clientului în decurs de 2 luni consecutiv.

## **6.7. Predarea cardurilor și a PIN-urilor**

**Banca** va preda cardurile și codurile PIN direct beneficiarilor, fie prin deplasarea unui reprezentant la

sediul Clientului, fie prin înmânarea directă a cardurilor și codurilor PIN în sucursala la care se deservește Clientul, fie eventual printr-o altă metodă de siguranță similară despre care Banca va notifica în prealabil Clientul.

## **6.8. Procedura de alimentare a conturilor curente ale beneficiarilor**

Operațiunea de virament în conturile curente cu card atașat a retribuițiilor destinate beneficiarilor se realizează prin intermediul serviciului Business Internet Banking în următoarele condiții:

6.8.1. Clientul asigură transferarea retribuițiilor convenite beneficiarilor la contul de tranzit deschis la Bancă indicat în *Cererea de deschidere a Proiectului Salarial*;

6.8.2. În ordinul de plată pentru retribuițiile convenite beneficiarilor, se va menționa la rubrica destinația plății următorul text: ”Plata retribuițiilor pentru luna xxx în suma de yyy lei, plus comisionul de zzz lei”.

6.8.3. În cazul în care ordinul de plată este prezentat la o altă instituție financiar-bancară, Clientul trebuie să aibă în vedere perioada de timp necesară circuitului de compensare interbancar, Banca nefiind responsabilă pentru eventualele întârzieri ale plății retribuițiilor.

6.8.4. Concomitent cu retribuițiile convenite beneficiarilor, Clientul trebuie să asigure la contul de tranzit deschis la Bancă și comisionul menționat în *Cererea de deschidere a Proiectului Salarial*. În caz contrar, Banca își rezervă dreptul să suspende operațiunea de transfer al retribuițiilor.

6.8.5. Transferul retribuițiilor se va efectua în orele și zilele menționate în Anexa 1 la *Tarifele pentru serviciile bancare prestate persoanelor juridice publicate pe site-ul Băncii*.

6.8.6. Transferul retribuițiilor se va efectua doar cu condiția recepționării de către Bancă în contul de tranzit deschis la Bancă a mijloacelor bănești suficiente pentru achitarea tuturor retribuițiilor, precum și a comisionului aferent.

6.8.7. În cazul alimentării eronate a conturilor curente ale beneficiarilor cu sume necuvenite acestora ca urmare a informațiilor eronate transmise de Client, acesta va putea solicita în scris efectuarea rectificării, doar după obținerea în prealabil a acordului scris în acest sens din partea beneficiarilor respectivi și cu condiția că soldurile conturilor curente ale beneficiarilor sunt suficiente. Operațiunea în cauză nu se răsfrânge asupra comisionului încasat anterior de Bancă.

## **6.9. Modificări de personal**

6.9.1. Pentru noii beneficiari, Clientul va transmite actele perfectate corect enumerate la pct. 5.5.1. al

prezentei secțiunii a *Condițiilor Generale Bancare* cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de data plății drepturilor bănești ale beneficiarilor respectivi.

6.9.2. În cazul în care relația de muncă/colaborare cu un beneficiar încetează fără aplicarea unui preaviz de 14 zile, Clientul are obligația de a notifica Banca în ziua când a aflat despre încetare prin expedierea la adresa [emitere@mobiasbanca.md](mailto:emitere@mobiasbanca.md) a fișierului excel "*Coordonatele conturilor beneficiarilor deschise în banca*" cu solicitarea expresă de a exclude beneficiarul indicat în Coordonate din cadrul Proiectului Salarial al Clientului. Fișierul "*Coordonatele conturilor beneficiarilor deschise în banca*" poate fi descărcat din aplicația *Business Internet Banking*, modulul "*Liste salariale*", și conține lista totală de beneficiari, care în contextul prezentului punct urmează a fi redactată prin păstrarea doar a beneficiarilor pentru care relația de muncă/colaborare a încetat.

6.9.3. În cazul în care relația de muncă/colaborare cu un beneficiar încetează cu aplicarea unui preaviz de 14 zile, Clientul are obligația notificării sucursalei Băncii cu care a încheiat Proiectul Salarial cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de încetare, dar nu mai târziu de 5 zile înainte de ultima alimentare a retribuițiilor convenite beneficiarului respectiv, în vederea stingerii eventualelor datorii față de Bancă. Notificarea Băncii se va efectua în conformitate cu fluxul descris la pct. 5.9.2. de mai sus.

6.9.4. După recepționarea notificării de la pct. 5.9.2. sau pct. 5.9.3, precum și în caz dacă termenul relației de muncă/colaborare se modifică din nedeterminat în determinat, Banca va fi în drept:

- să anuleze eventualul overdraft acordat beneficiarului vizat;
- să inițieze măsurile necesare stingerii datoriilor beneficiarului față de Bancă;
- să blocheze cardul.

6.9.5. Cel puțin o dată în an, precum și la solicitarea expresă a Băncii, Clientul trebuie să exporte/genereze fișierul excel "*Coordonatele conturilor beneficiarilor deschise în banca*" din cadrul modulului "*Liste salariale*" al aplicației *Business Internet Banking* sau, după caz să solicite fișierul de la Bancă prin email pentru a identifica beneficiarii care figurează în mod eronat și să notifice Banca în conformitate cu fluxul descris la pct. 5.9.2. despre asemenea erori (după caz).

## 6.10. Comisioane

Pentru utilizarea serviciului Proiect Salarial **Clientul** urmează să achite Băncii un comision, valoarea căruia este indicat în *Cererea de deschidere a Proiectului Salarial*.

## 6.11. Reînnoirea cardurilor

6.11.1. Cardul emis beneficiarului se reînnoiește în mod automat, conform prevederilor din *Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice*, dacă beneficiarul nu a solicitat renunțarea la card cu 30 de zile înainte de data expirării acestuia.

6.11.2. Ridicarea noilor carduri se poate face de la unitatea emitenta a acestora, conform pct. 5.7. al prezentei secțiunii.

## 6.12. Alte dispoziții

6.12.1. Banca își rezerva dreptul de:

- a) a înceta Proiectul Salarial, fără vreo notificare formalizată, în cazul în care Clientul renunță la serviciul *Business Internet Banking*;
- b) a înceta Proiectul Salarial, fără vreo notificare formalizată, în cazul în care Clientul nu alimentează conturile curente ale beneficiarilor timp de 6 luni consecutiv. În asemenea cazuri, mijloacele banesti existente în contul de tranzit utilizat anterior în cadrul Proiectului Salarial vor fi transferate în contul curent al Clientului din Bancă;
- c) a exclude din fișierul de beneficiari persoanele cărora nu li s-a transferat retribuții timp de 6 luni consecutiv. Clientul este responsabil față de Bancă pentru debitele înregistrate în contul curent al respectivului beneficiar dacă nu a anunțat Banca despre încetarea relației cu acesta sau despre stoparea virării retribuițiilor în contul deschis la Bancă;
- d) a nu acorda sau de a anula în mod unilateral overdraftul pentru anumiți beneficiari;
- e) a solicita documente confirmative suplimentare necesare în vederea executării prezentelor *Condiții Generale Bancare*, în cazul survenirii unor modificări corespunzătoare în legislația în vigoare;
- f) a înceta relațiile de afaceri cu un beneficiar dacă acesta devine o Persoană Sancționată, în sensul prevăzut în *Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice*.

6.12.2. Prin deschiderea Proiectului Salarial, nici una din părți nu dobândește dreptul de a-și face publicitate folosind denumirea sau sigla celeilalte părți. Referirile la nume sau siglă în materialele publicitare vor fi în prealabil avizate în scris de ambele părți.

6.12.3. Clientul se obliga sa informeze Banca despre orice fapte/acte care au fost îndeplinite si/sau au ajuns la cunoștința sa și contravin Proiectului Salarial convenit cu Banca.

Clientul își asumă responsabilitatea privind procesul de colectare, prelucrare și transmitere a datelor cu caracter personal de la beneficiarii săi în conformitate cu cerințele legislației Republicii Moldova.



## 7. NEGOCIAREA TRANZACȚIILOR DE VÂNZARE-CUMPĂRARE A VALUTEI CU DEALERII BĂNCII

Prezenta secțiune reglementează condițiile și modul de negociere la distanță a tranzacțiilor de vânzare – cumpărare a valutei cu Dealerii Băncii, precum și regulile de comunicare în legătură cu negocierea tranzacțiile menționate.

### 7.1 Noțiuni utilizate

**Dealer-** persoana împuternicită de către Bancă să stabilească cursurile de schimb pe piața valutară, să modifice și să negocieze ratele de schimb comerciale pentru toate tipurile de schimb valutar cash și non-cash.

**Negociere** - tratative inițiate de către Client cu Banca în vederea fixării unui curs comercial valutar diferit de cel standard pentru ziua preconizată a tranzacției.

**Codul de autentificare** – cod unic format din 5 cifre și care este comunicat de către Bancă Clientului prin intermediul mesageriei securizate / e-mail

### 7.2 Considerații generale

**7.2.1** Pentru negocierea ratei de schimb valutar la tranzacțiile de vânzare – cumpărare valută, Persoana autorizată de către Client urmează să contacteze Dealerul Băncii prin unul din următoarele canale:

- Telefonic - la numărul de telefon indicat 022 812 970;
- electronic - la adresa de e-mail [fxdealer@mobiasbanca.md](mailto:fxdealer@mobiasbanca.md)
- Internet sau Mobile Banking (OTP Direkt, Smart Bank) prin intermediul modului dedicat și/sau prin intermediul opțiunii chat

**7.2.2** Negocierea de la distanță se inițiază de către persoanele autorizate ale Clientului prin parcurgerea etapei de autentificare, în cadrul căreia vor fi prezentate Dealerului toate datele de identificare ale Clientului solicitate de reprezentantul Băncii care includ, dar nu se limitează la:

- denumirea Clientului (companiei);
- numele și prenumele persoanei autorizate să tranzacționeze cu Banca;
- codul de autentificare comunicat de Bancă;
- Codul fiscal al Clientului;
- Nr de telefon (fix / mobil) (după caz);
- E-mail (după caz);
- etc.

**7.2.3** Codul de autentificare comunicat de Bancă este confidențial și Clientul este obligat

să asigure păstrarea acestuia în siguranță, Clientul asumându-și deplina responsabilitate pentru utilizarea codului de autentificare de către terți.

**7.2.4** Negocierile se pot efectua un fiecare zi bancară, în intervalul orelor 9:00 – 16:55. În cazul zilelor cu program de activitate redus, ora limită va fi redusă corespunzător.

**7.2.5** Negocierile pot fi inițiate doar de către persoanele autorizate ale Clientului. Listă persoanelor autorizate este comunicată Băncii în baza unei notificări, conform formularului propus de Bancă. Clientul va expedia prompt Băncii o astfel de notificare în scris semnată de către persoana împuternicită și o va expedia către [bussines.suport@mobiasbanca.md](mailto:bussines.suport@mobiasbanca.md) sau prin intermediul mesageriei securizate a aplicației Internet Banking ori de câte ori va schimba persoanele autorizate.

**7.2.6** Clientul recunoaște forța probantă a înregistrărilor conversațiilor telefonice efectuate cu reprezentanții Băncii la negocierea tranzacțiilor de vânzare – cumpărare a valutei.

### 7.3 Reguli aplicate la negocierea de la distanță

**7.3.1** Dealerul este împuternicit de Bancă de a da curs negocierilor sau de a refuza negocierea cu un Client în dependență de indicatorii economici-financiari ai Băncii (de ex. poziția valutară), de rentabilitatea tranzacției și în vederea neadmiterii a unui curs care va prejudicia interesele Băncii.

**7.3.2** Cursul valutar negociat este valid doar pentru Clientul care a solicitat negocierea și este valabil o perioadă determinată de timp, comunicată de Dealer. La determinarea cursului oferit, se ia în considerație inclusiv relația economică a Clientului cu Banca, suma procurată/vândută, evoluția pieței valutare locale/ internaționale etc.

**7.3.3** Dacă condițiile unei negocieri comunicate de Dealer prin telefon sau e-mail (suma, perechea valutară (Valuta / MDL, MDL/valuta sau Valuta/Valuta, cursul negociat) sunt acceptate de Client, Clientul își asumă obligația de a efectua tranzacția pentru suma specificată în cadrul negocierii la cursul negociat în ziua negocierii. Cursul negociat nu poate fi transferat/ aplicat pentru o altă zi bancară sau după perioada de timp determinată de Dealer.

- 7.3.4 Dacă condițiile comunicate de Dealer nu sunt acceptate de Client, negocierea se consideră finalizată fără de succes, însă Clientul are dreptul de a relua o negociere în vederea inițierii unei altei tranzacții.
- 7.3.5 Cererea de schimb valutar prezentată la Bancă, dar cu indicarea unui curs diferit de cel agreat cu Dealerul, va fi refuzată.
- 7.3.6 Pentru finalizarea și executarea tranzacției de schimb valutar, Clientul va prezenta cererea de schimb valutar semnată pe suport hârtie la ghișeul de gestiune a Băncii sau în mod electronic prin intermediul OTPdirekt.
- 7.3.7 În cazul unei volatilități sporite a pieței valutare locale și/sau internaționale, Dealerul este în drept de a refuza cererea de schimb valutar înaintată de Client la cursul negociat,
- 7.3.8 Clientul poate verifica statutul executării tranzacției prin intermediul OTPdirekt sau la Consilierul clientelă.

#### 7.4 Condiții specifice la negocierea de la distanță

- 7.4.1 În cazul dacă Clientul va contacta robotul telefonic (la numărul de telefon indicat în p. 7.2.1) Persoana Autorizată trebuie să introducă de la tastatura telefonului de pe care a apelat codul de autentificare al Clientului. Este important ca apelul telefonic să fie efectuat de pe numărul de telefon declarat de către Client în cea mai recentă Notificare privind persoanele autorizate. Dacă codul de autentificare este introdus corect, Clientul va fi direcționat către Dealer. După caz, Dealerul va solicita persoana autorizată reconfirmarea unor date de identificare sau poate solicita și alte date distincte ale Clientului.
- 7.4.2 În cazul dacă Clientul inițiază negocierea cursului valutar prin intermediul e-mail (indicat în p. 7.2.1), persoana autorizată va expedia cererea de negociere a cursului valutar conform formularului aprobat al băncii de la adresa de e-mail indicată în cea mai recentă Notificare privind persoanele autorizate și va indica toate datele de identificare necesare.
- 7.4.3 Dacă datele de identificare nu coincid, Clientul va fi informat despre datele eronate introduse. În acest caz, persoana autorizată va solicita suportul Consilierului clientelă sau prin intermediul mesageriei securizate a aplicației OTPdirekt va solicita informația cu privire la datele de identificare necesare pentru identificarea și autentificarea în cadrul negocierii tranzacțiilor.
- 7.4.4 La prezentarea cererii de schimb valutar negociat, Clientul este obligat să asigure în

conturile indicate în respectiva cerere contravaloarea valutei cumpărate/vândute (MDL sau valuta străină). Valoarea insuficientă a fondurilor pe conturile indicate în cerere constituie temei pentru refuzul tranzacției de către Bancă. În asemenea situații, Clientul poate suplini contul cu mijloace financiare până la finalizarea programului de activitate al Băncii și poate prezenta repetat cererea de schimb valutar la cursul negociat cu Dealerul, cu condiția că validitatea cursului este confirmată de Dealer.

#### 7.5 Responsabilități

7.5.1 Banca nu își asumă răspunderea pentru eventualele pierderi înregistrate de Client, datorate evoluției adverse a condițiilor pieței valutare.

### Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

#### 1. DREPTURILE CLIENTULUI

- 1.1. Să gestioneze liber mijloacele bănești aflate în Cont, cu respectarea prezentelor Condiții Generale Bancare și a legislației în vigoare;
- 1.2. Să-și revoce indicațiile privind dispunerea de sumele bănești din Contul său, cu condiția că revocările au fost recepționate de Bancă până la momentul executării indicațiilor respective;
- 1.3. Să alimenteze Contul prin depuneri în numerar la unitățile Băncii sau prin viramente din alte conturi deschise la Bancă sau la alte bănci. Alimentările în valută se efectuează cu condiția respectării normelor legale în domeniul valutar în vigoare;
- 1.4. Să conteste în scris orice operațiune din extrasul din Cont cu care nu este de acord în termen de 10 (zece) zile calendaristice din data operațiunii sau emiterii extrasului de Cont;
- 1.5. Să solicite produse și/sau servicii pentru a fi atașate Contului, în condițiile stabilite de Bancă;
- 1.6. Să obțină la necesitate informații privind operațiunile înregistrate în Cont, inclusiv referir la executarea plăților în favoarea partenerilor săi;
- 1.7. Să primească informații clare și precise cu privire la Tarifele Băncii în vigoare;
- 1.8. Să stabilească data pentru executarea unei plăți în moneda națională sau în valuta străină care poate fi diferită de data emiterii ordinului de plată, dar

nu va depăși perioada de timp stabilită în Tarifele Băncii;

**1.9.** Să solicite rezoluțiunea prezentelor Condiții Generale Bancare numai după achitarea către Bancă a tuturor comisioanelor / restanțelor pe care le datorează acesteia și cu respectarea tuturor obligațiilor asumate prin prezentele Condiții Generale Bancare și Contractul Universal Bancar, după caz.

## **2. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI**

**2.1.** Să prezinte Băncii toate documentele necesare deschiderii Contului în conformitate cu cerințele prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova;

**2.2.** Să prezinte anual Băncii informațiile și documentele solicitate de aceasta pentru desfășurarea exercițiului de cunoaștere a Clientului (*Know Your Client*), în vederea conformării Băncii la cerințele stabilite în acest sens în legislația Republicii Moldova și/sau documentele normative interne ale Băncii, aliniate la standardele internaționale de prudență bancară, în original sau copie legalizată sau, după caz, în forma cerută / acceptată de Bancă;

**2.3.** Să cunoască și să respecte prezentele Condiții Generale Bancare, precum și prevederile celorlalte contracte încheiate cu Banca;

**2.4.** Să achite din momentul din care Contul curent a fost, în corespundere cu cerințele legale, luat la evidență fiscală de către Inspectoratul Fiscal de Stat, toate tarifele și comisioanele prevăzute de Tarifele Băncii în vigoare;

**2.5.** Să dispună de mijloacele bănești în Cont și să efectueze operațiuni cu mijloacele bănești din Cont în conformitate cu normele stabilite în legislația Republicii Moldova;

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

**2.7.** Să respecte normele tehnice stabilite de Bancă și să perfecțeze corect documentele necesare pentru efectuarea operațiunilor cu mijloacele din Cont. Acestea trebuie să fie corect completate și să reflecte operațiuni reale, Clientul fiind răspunzător pentru aceasta;

**2.8.** Să informeze în scris Banca, în termen maxim de 3 (trei) zile bancare, despre modificarea adresei juridice, a numerelor de telefon / fax pentru relații, precum și despre înlocuirea persoanei cu drept de a dispune de sine stătător sau împreună cu alte persoane de Contul Clientului, despre modificările în documentele sale de constituire sau alte documente prezentate la deschiderea Contului, iar copiile modificărilor autentificate notarial să prezinte în termen de cel mult 5

(cinci) zile bancare de la data înregistrării acestora. Până la data primirii de către Bancă a acestor modificări din partea Clientului, inclusiv dovada înregistrării acestora, Banca este îndreptățită să considere informațiile și datele de identificare aflate în posesia sa ca fiind valide. Banca nu este în nici un fel 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 înscrisuri doveditoare;

**2.9.** Să se informeze periodic cu privire la modificările intervenite cu privire la cuantumul tarifelor, comisioanelor și dobânzilor, din afișările existente la unitățile Băncii, pe pagina oficială web a Băncii sau prin intermediul sistemelor automatizate de deservire la distanță oferite de Bancă;

**2.10.** Să achite la termen tarifele, comisioanele și dobânzile bancare aferente operațiunilor efectuate și produselor deținute, conform Tarifelor Băncii;

**2.11.** Să efectueze operațiuni doar în limita disponibilului din Cont, ținând cont inclusiv de valoarea comisioanelor și gestiunii Contului și operațiunilor efectuate conform Tarifelor Băncii;

**2.12.** Să efectueze operațiuni în valută cu respectarea normelor legale în domeniul valutar în vigoare;

**2.13.** Să prezinte Băncii ordinele de plată privind efectuarea plăților în moneda națională și în valuta străină în limitele de timp stabilite de Bancă în Tarifele Băncii;

**2.14.** Să furnizeze toate datele / să completeze toate rubricile obligatorii din formularele băncii pentru operațiunile bancare solicitat;

**2.15.** Să se informeze cu privire la situația Contului sau prin orice mijloace puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv prin analizarea extrasului de Cont;

**2.16.** 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, în urma stabilirii responsabilității financiare a acestuia pentru refuzurile de plată;

**2.17.** Clientul autorizează în mod irevocabil Banca să recupereze din orice Cont deschis la Bancă, sumele reprezentând obligații de plată proprii față de Bancă, neachitate la timp;

**2.18.** Să prezinte Băncii documentele solicitate de aceasta, în conformitate cu cerințele legislației în vigoare, în original sau copie legalizată sau, după caz, în forma ceruta de Bancă;

**2.19.** Să aducă la cunoștința Băncii orice restricții / limitări în privința sa ori a Contului său;

**2.20.** Să respecte instrucțiunile Băncii și să acționeze cu buna credință în relațiile cu aceasta pentru a nu-i afecta interesele și a nu prejudicia terțe persoane;

**2.21.** Să prezinte Băncii documentele solicitate de aceasta în original, copie certificată „conform cu originalul” sau legalizată conform solicitării Băncii.

**2.22.** Să semnaleze Băncii orice operațiune în Cont pe care o consideră nejustificată, inclusiv erori / omisiuni din extrasul de Cont, în cel mai scurt timp posibil de la constatare, dar nu mai târziu de 10 (zece) Zile Bancare de la data emiterii extrasului de cont. Orice sesizare venită după expirarea celor 10 (zece) Zile Bancare poate să nu mai fie luată în considerare.

**2.23.** Clientul declară că a luat cunoștință și este de acord că Banca poate înregistra și stoca convorbiri telefonice și comunicări electronice dintre Client/Persona împuternicită și Bancă. Clientul declară faptul că a informat și a obținut consimțământul persoanelor relevante pentru înregistrarea convorbirilor telefonice și a mesajelor de comunicare electronică. De asemenea, Clientul își exprimă acordul în mod irevocabil și necondiționat ca înregistrările respective constituie o probă admisibilă și concludentă privind conținutul conversațiilor/ mesajelor înregistrate și vor putea fi folosite în orice proceduri judiciare, extrajudiciare, administrative sau de arbitraj. Clientul are dreptul să refuze înregistrarea respectivei convorbiri, la momentul inițierii sale, caz în care, comunicarea va putea fi reluată prin alt mijloc de comunicare aflat la dispoziția părților.

### **3. DREPTURILE BĂNCII**

**3.1.** Să refuze deschiderea de conturi sau efectuarea de operațiuni dispuse de Client, în temeiul politicii Băncii de cunoaștere a clienței și de prevenire a spălării banilor;

**3.2.** Să nu efectueze operațiuni în Contul Clientului în cazul neprimirii în termenul prevăzut de legislația în vigoare a confirmării autorităților fiscale privind luarea la evidență a Contului;

**3.3.** Să nu efectueze operațiuni în Contul Clientului în cazul când documentele de decontare prezentate contravin sau nu corespund cerințelor legislației în vigoare;

**3.4.** Să efectueze operațiuni în Contul Clientului fără acordul acestuia în baza actelor obligatorii emise de instanțe judecătorești, executori judecătorești, Inspectoratul Fiscal de Stat și/sau alte autorități abilitate prin lege

**3.5.** Să efectueze acțiunile prevăzute la Capitolul V. Cunoașterea Clienței, Prevenirea Spălării Banilor;

**3.6.** Să solicite în scris și să obțină:

a) orice fel de informații aferente operațiunilor ce urmează și/sau au fost efectuate prin intermediul Băncii, în situațiile în care Banca apreciază ca informațiile deținute nu sunt complete sau corecte, sau sunt contradictorii;

b) informații actualizate necesare pentru desfășurarea exercițiului de cunoaștere a Clientului (Know Your Client), în vederea conformării Băncii la cerințele stabilite în acest sens în legislația Republicii Moldova și/sau documentele normative interne ale Băncii, aliniată la standardele internaționale de prudență bancară, în original, copie legalizată sau, după caz, în altă formă cerută/ acceptată de Bancă.

**3.7.** Să suspende efectuarea oricărei operațiuni în Conturile Clientului, începând cu data solicitării menționate la punctul 3.6, până la recepționarea informațiilor cerute. În situația în care Clientul nu furnizează informațiile sau în cazul în care se constată ulterior că informațiile furnizate nu corespund realității sau sunt incomplete, Banca își rezervă dreptul să reconsidere relația cu Clientul, inclusiv prin încetarea relațiilor de afaceri;

**3.8.** Să perceapă comisioanele restante ale Clientului din Cont și/sau din contul de depozit aferent acestuia;

**3.9.** Să retragă prin dispoziții proprii interne din Cont sumele înregistrate greșit, care nu-i aparțin Clientului. În acest caz, concomitent cu extrasul din Cont, Banca va furniza Clientului și o notă explicativă scurtă;

**3.10.** Să introducă unilateral modificări și completări în Tarifele Băncii, cu condiția informării cu 10 (zece) zile în prealabil despre schimbările survenite prin afișarea la unitățile Băncii și pe site-ul Băncii a anunțului corespunzător;

**3.11.** Să execute orice împuternicire, autorizare, instrucțiune de natura mandatului, dată de Client, care se consideră irevocabilă, cu excepția cazurilor în

care părțile agreează în mod expres, în scris, posibilitatea revocării;

**3.12.** Banca poate compensa orice obligație scadentă a Clientului datorată Băncii cu orice obligație de plată a Băncii față de Client, indiferent de locul plății, unitatea Băncii la care s-a făcut plata sau valuta oricărei obligații. Dacă obligațiile sunt în valute diferite, Banca poate converti oricare dintre obligații într-o altă valută, astfel încât să poată opera compensația, folosind rata de schimb pe care Banca o folosește la data compensării, în cursul normal al activităților sale pentru tranzacții similare;

**3.13.** În cazul în care între Bancă și Client există mai multe raporturi juridice sau mai multe conturi, Clientul nu va putea realiza o compensare între soldurile active și pasive fără acordul prealabil scris al Băncii;

**3.14.** Să suspende efectuarea oricărei operațiuni în Conturile Clientului, în cazurile în care acesta își încetează existența (prin fuziune, divizare totală; faliment, dizolvare cu lichidare, radiere, etc) începând cu data la care se aduce Băncii la cunoștință sau începând cu data la care Banca ia cunoștință, prin orice altă modalitate, de intervenția unui astfel de eveniment. Banca nu va răspunde pentru nici un prejudiciu datorat operațiunilor în conturile Clientului, fiind exonerată de orice fel de obligație față de acesta, până la momentul în care Clientul, prin reprezentanții săi sau orice alte persoane îndreptățite, aduce la cunoștința Băncii despre intervenția unui caz de încetare a existenței Clientului conform celor menționate anterior. Sumele existente în Conturile Clientului la momentul suspendării dreptului de a face operațiuni se vor elibera numai la cererea persoanelor îndreptățite și numai în baza unor documente justificative prezentate de aceștia care atestă dreptul asupra sumelor din Conturile Clientului;

**3.15.** În caz dacă mijloacele bănești aflate pe contul de depozit deschis la Bancă vor face obiectul unui ordin incaso, Banca va fi în drept să rezoluționeze anticipat contractul de depozit și să rețină, după executarea ordinului incaso, suma dobânzii achitate anterior Clientului. După rezoluționarea contractului, Banca va transfera soldul contului de depozit în contul curent al Clientului. Dacă, în urma executării ordinului incaso, pe contul de depozit nu vor rămâne suficiente mijloace bănești pentru compensarea Băncii a dobânzii achitate anterior, suma respectivă va fi înregistrată ca o datorie restantă a Clientului față de Bancă, urmând ca Clientul să fie notificat suplimentar în acest sens.

#### **4. OBLIGAȚIILE BĂNCII**

**4.1.** Să efectueze toate operațiunile în Cont numai după primirea confirmării de către autoritățile fiscale

privind luarea la evidență a Contului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația Republicii Moldova;

**4.2.** Să execute în limitele disponibilului din Cont toate operațiile cu mijloacele bănești din Cont privind transferul unor sume către alte persoane, retragerile de numerar, precum și să efectueze alte operațiuni din Contul clientului în conformitate cu dispozițiile scrise ale acestuia și exigențele legislației în domeniul bancar;

**4.3.** Să înregistreze în Contul clientului sumele bănești depuse de acesta sau de un terț în numerar sau transferate (virate) din conturile altor persoane, fără limitarea sumei, în ziua primirii documentelor de plată corespunzătoare;

**4.4.** Să plătească Clientului despăgubiri în caz dacă Banca nu a executat indicațiile Clientului cu privire la Cont sau s-a abătut de la ele, cu condiția că nu există temeiuri de a considera că Clientul, cunoscând situația de fapt, ar fi aprobat abaterea;

**4.5.** Sa execute ordinele incaso și/ sau să aplice suspendari/ sechestre/ interdicții pe contul bancar al Clientului, în cazul recepționării documentului emis în acest sens de către organele/persoanele abilitate prin lege.

**4.6.** Să înregistreze din nou în credit suma debitată incorect în Contul Clientului;

**4.7.** Să elibereze în numerar mijloace bănești din Contul clientului în condițiile prevăzute de legislația în vigoare;

**4.8.** Să elibereze Clientului în termenele prevăzute de legislația în vigoare extrase de cont, la care se anexează doar ordinele de plată emise de către Client;

**4.9.** Să păstreze confidențialitatea datelor conform prevederilor secțiunii 5 a Capitolului IV al Condițiilor Generale Bancare;

**4.10.** Să afișeze Tarifele Băncii la sediul unităților teritoriale ale Băncii.

#### **5. CONFIDENȚIALITATE**

**5.1.** Banca și Clientul se obligă să respecte confidențialitatea informațiilor privind Contul și tranzacțiile efectuate prin Cont, cu excepția cazurilor prevăzute de lege și a celor în care Clientul și-a dat acordul expres pentru dezvăluirea informațiilor.

**5.2.** Clientul este informat și este de acord ca Banca, pe toată durata relațiilor sale cu Clientul, să proceseze datele cu caracter personal, precum și informațiile despre tranzacțiile Clientului să fie colectate și conservate în baza de date a Băncii, să

fie utilizate, prelucrate electronic și, după caz, comunicate societăților din OTP Group (inclusiv brokerilor, asiguratorilor, precum și subcontractanților Băncii), în scopul deservirii conturilor curente, de depozit, cardurilor emise de Bancă, precum și pentru propunerea / prestarea altor produse și servicii bancare, conform prevederilor Condițiilor Generale Bancare.

#### **Capitolul V. CUNOAȘTEREA CLIENTELEI, PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR și ACTELOR DE CORUPȚIE**

1. La inițierea unei relații dintre Client și Bancă, precum și în procesul de deschidere și gestionare a conturilor sau la efectuarea de Client a unor operațiuni, Banca poate solicita Clientului documente sau informații suplimentare, inclusiv pentru:

a) verificarea identității Clientului, a Persoanelor Împuternicite, fondatorilor /asociaților/ acționarilor/membrilor Clientului, precum și a beneficiarilor efectivi,

b) justificarea operațiunii inițiate și/sau identificarea beneficiarilor reali ai sumelor ce urmează a fi plătite/încasate, respectiv condiții contractuale, scopul și natura tranzacției, originea mărfurilor, destinația finală a mărfurilor/produselor ce fac obiectul tranzacției (cum ar fi contract, factura, factura proforma, documente de transport, denumire transportator, denumire vapor, proprietar vapor, pavilion, IMO etc.).

2. Banca este în drept să refuze intrarea în relații de afaceri cu Clientul sau executarea operațiunii, inclusiv să restituie sumele recepționate către ordonator, dacă Clientul nu a prezentat informațiile solicitate de Bancă conform pct. 1 al prezentului capitol.

3. Banca își rezervă dreptul de a refuza unilateral efectuarea operațiunilor în / din conturile Clientului sau de a înceta imediat relațiile cu Clientul, necondiționat și fără un preaviz prealabil, dar cu notificarea acestuia, în oricare din următoarele cazuri:

a) Clientul a furnizat informații false;

b) Clientul nu se conformează condițiilor obligatorii stipulate în documentele de intrare în relații la distanță;

c) Clientul prezintă Băncii instrumente de plată care pot fi suspectate ca având potențial fraudulos, producând riscuri de plată, inclusiv asemenea instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare;

d) Clientul va folosi produsele/serviciile oferite de Bancă într-un mod care ar duce la o încălcare a regimului de Embargouri, Sancțiuni, inclusiv dacă va obține fonduri de la o Persoană Sancționată pentru a rambursa creditul obținut de la Bancă;

e) Clientul devine o Persoană Sancționată;

f) Clientul nu prezintă documentele solicitate de Bancă în cazul depistării unor indici SUA.

4. În situația în care nu există certitudinea asupra faptului că beneficiarul efectiv anunțat de un Client 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.

5. Clientul acceptă în mod expres că, în vederea gestionării solicitărilor sau operațiunilor sale, Banca poate comunica informațiile furnizate de Client către Grup și/sau către una din subsidiarele sale specializate aflate în afara țării, cu condiția asigurării confidențialității datelor Clientului.

6. 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.

7. Cu referire la punctele 1-6 ale prezentului capitol, precum și la prevederile altor acte încheiate cu Banca (cum ar fi *Formularul de Intrare în Relații cu Banca*), se definesc următoarele noțiuni:

**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.

**Sanctiuni** – 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, Ungaria, Statele Unite ale Americii sau Republica Moldova, care se ocupă de aplicarea sancțiunilor.

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

**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.

**8.** Banca este în drept, în cazul în care există motive întemeiate să creadă că clientul sau oricare din persoanele aflate sub controlul său a comis un act de corupție, să solicite rezoluționarea anticipată a relațiilor contractuale în mod unilateral.

**9.** Cu referire la pct. 8 al prezentului capitol, actul de corupție constă în:

- toate sau oricare din acțiunile sau inacțiunile de corupție sancționabile în conformitate cu legislația în vigoare, comise de către Client
- folosirea, solicitarea, primirea sau acceptarea, direct sau indirect, pentru sine sau pentru o altă persoană, a unor foloase materiale sau a unui avantaj necuvenit;
- promisiunea, oferirea sau acordarea ilegală a unor foloase materiale sau a unui avantaj necuvenit subiecților actelor de corupție;
- promisiunea, oferirea sau acordarea ilegală a unor asemenea foloase sau avantaje necuvenite funcționarilor publici, persoanelor cu funcții de demnitate publică, persoanelor care gestionează o organizație comercială, obștească sau o altă organizație nestatală și altor persoane prevăzute de legislație;
- oricare dintre aceste acțiuni în cazul în care sunt întreprinse în favoarea sau defavoarea Băncii.

**10.** Pe perioada relațiilor contractuale, Clientul prezintă și garantează Băncii, indiferent de motiv, că:

- este familiarizat cu legislația în vigoare aplicabilă actele de corupție, inclusiv orice modificări aduse acesteia;

- el și/sau oricare din persoanele aflate sub controlul său (inclusiv beneficiari, subcontractați și/sau subordonați) nu a comis și nici nu va comite acte de corupție în mod direct sau indirect;
- activează în cadrul legal, ține evidența activităților sale, inclusiv evidența financiară, într-o formă adecvată pentru o afacere de dimensiunea sa și a resurselor sale.

## **Capitolul VI. DISPOZIȚII FINALE**

### **1. ÎNCETAREA CONDIȚIILOR GENERALE**

**1.1.** Prezentele Condiții Generale Bancare sunt încheiate pe o perioadă nedeterminată.

**1.2.** Condițiile Generale și, respectiv, relațiile de afaceri între părți pot înceta prin una din următoarele modalități:

- a) acordul părților;
- b) rezoluțiunea unilaterală de către oricare dintre părți prin expedierea către cealaltă parte a unui preaviz cu 15 zile în prealabil, fără necesitatea argumentării deciziei de rezoluțiune;
- c) în cazurile specificate expres în prezentele Condiții Generale Bancare sau în alte formulare/contracte încheiate între Client și Bancă.

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

**1.4.** Pana la data închiderii efective a Contului, Clientul trebuie să reglementeze situația sumelor aflate în respectivul Cont, și anume va dispune transferarea sumelor într-un alt cont la o altă bancă. În caz contrar, Clientul declară că a luat cunoștință și este de acord ca Banca să-i închidă automat Contul respectiv, iar sumele existente în Cont la data închiderii vor fi păstrate la dispoziția Clientului într-un cont al Băncii, fără ca acestea să fie bonificate cu vreo dobândă din momentul închiderii Contului.

**1.5.** Dreptul Clientului de a solicita Băncii restituirea sumelor existente în Conturile curente la momentul închiderii acestora din inițiativa Băncii în condițiile menționate la pct. 1.4. al prezentei secțiuni se va prescrie în condițiile prevăzute de Codul Civil în termen de 3 ani, calculat de la momentul notificării de către Bancă a încetării relațiilor de afaceri cu Clientul.

### **2. COMUNICAREA CLIENT - BANCĂ**

**2.1.** Corespondența adresată Băncii de către Client se va realiza prin scrisoare recomandată, cu

confirmare de primire, sau prin alte mijloace convenite cu Banca prin contractele / formularele aferente produselor și serviciilor oferite de Bancă.

**2.2.** Scrisoarea recomandată va fi transmisă de către Client la unitatea unde are deschis Contul.

**2.3.** Documentele redactate în limbi străine vor fi prezentate Băncii împreună cu traducerea legalizată în limba română și, dacă e cerut de lege, apostilate.

**2.4.** Transmiterea corespondenței către Client de către Bancă va fi considerată efectuată, dacă aceasta din urmă posedă o copie a comunicării semnată de Client sau dacă respectiva corespondență este evidențiată într-un document de expediere semnat de oficiul poștal sau de către societăți cu activitate de curierat sau mandat poștal.

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

**2.6.** Clientul se va asigura întotdeauna ca notificările sale transmise Băncii vor ajunge la destinație în termenul prevăzut pentru a fi luate în considerare.

**2.7.** 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.

### **3. GARANTAREA FONDURILOR DEȚINUTE**

**3.1.** Fondurile deținute de Client în conturi 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.

### **4. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII**

**4.1.** Relațiile dintre Banca și Client sunt guvernate de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

**4.2.** 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.

**4.3.** 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.