

**APROBAT**  
de Președintele Comitetul  
de conducere  
al BC "EuroCreditBank" S.A.  
Ordinul nr. 79\_ din 19 iulie 2016  
(va intra în vigoare în 60 zile)

**CONDIȚII GENERALE**  
**DE PRESTARE A SERVICIILOR PENTRU**  
**PERSOANE FIZICE CONSUMATORI**  
**ÎN CADRUL BC „EUROCREDITBANK” S.A.**

**Chișinău 2016**

## CUPRINS:

- I. Scopul
- II. Termeni utilizați
- III. Obligațiunile părților
- IV. Contul curent
- V. Contul de depozit
- VI. Carduri bancare
- VII. Sistemul de deservire bancară la distanță Telebank
- VIII. Caseta bancară individuală

### I. SCOPUL

Prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor de către BC „EuroCreditBank” SA au drept scop reglementarea relațiilor dintre Bancă și Client cu privire la deschiderea, deservirea, gestionarea și închiderea conturilor bancare ale Clientului în Bancă, precum și reglementarea condițiilor de prestare a serviciilor destinate persoanelor fizice. Acestea sunt parte componentă a contractelor semnate de Bancă și Client.

### II. TERMENI UTILIZAȚI

**Cont de plăți** - contul curent, de depozit sau cont de card deținut în numele unuia sau al mai multor utilizatori ai serviciilor de plată, folosit pentru executarea operațiunilor de plată. Cont de plăți este deschis la Bancă pe numele Titularului contului în lei moldovenești și/sau în valută străină, în care sunt reflectate toate Operațiunile efectuate de către Deținător și/sau Deținătorul suplimentar prin intermediul cardurilor atașate.

**Deținător de Card (Deținătorul Cardului, Deținător)** - persoana fizică pe numele căruia s-a eliberat Cardul.

**Card de plată (Card)** - un suport de informație standardizat și, după caz personalizat prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și/sau a unor alte coduri permit identificarea sa, în funcție de tipul cardului de plată are acces la distanță la contul de plăți la care este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor de plată.

**Card de debit** – cardul de plată, prin intermediul căruia Deținătorul dispune de mijloace bănești depuse la Bancă. Acesta poate oferi posibilitatea acordării unei facilități de overdraft, în cazul insuficienței ei mijloacelor bănești în contul acestuia.

**Card de credit** – cardul de plată, prin intermediul căruia Deținătorul, în baza unui contract de credit încheiat cu Banca, dispune de mijloace bănești oferite de Bancă sub forma unei linii de credit.

**Codul de securitate CVC2/CVV2** – codul personal atribuit de către Bancă Deținătorului în vederea identificării acestuia la efectuarea Operațiunilor în Mediul virtual.

**Autorizare** – permisiunea Băncii de a efectua o anumită operațiune prin intermediul Cardului de plată emis de aceasta.

**Comerciant** – agentul economic care, în baza unui contract încheiat cu Banca, acceptă cardurile de plată emise de aceasta în calitate de instrument de plată pentru mărfurile /serviciile comercializate.

**Capitalizarea dobânzii** - presupune faptul că dobânda se adăuga lunar la suma depusă inițial.

**Debitare directă** - este un serviciu de plată (instrument de plată) pentru debitarea contului de plată al plătitorului în cazul în care o operațiune de plată este inițiată de beneficiarul plății pe baza consimțământului acordat de către plătitor beneficiarului plății, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului sau prestatorului de servicii de plată al beneficiarului sau prestatorului de servicii de plată al plătitorului.

**Date cu caracter personal** - orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale;

**Deponent /depunător** - client, care a depus sau depune bani în Bancă sau diverse valori spre păstrare în caseta bancară individuală;

**Depozit bancar** –sumă de bani depusă care:

- urmează să fie rambursată fie la vedere, fie la termen, cu sau fără dobândă ori cu orice alt beneficiu, fie în condițiile convenite în comun de către deponent sau de împuternicitul acestuia și de Bancă;
- nu se raportează la datorii subordonate, la dreptul de proprietate ori la servicii, inclusiv la serviciile de asigurare;
- este atestată sau nu de orice evidență scrisă ori de orice chitanță, certificat, notă sau de un alt document al Băncii;

**Deținătorii cardului:** - cardul bancar poate fi emis oricărei persoane, care îndeplinește toate condițiile prevăzute la deschiderea unui cont în Banca și care acceptă să achite taxa pentru card și alte comisioane conform tarifelor Băncii.

**Deținător suplimentar** - persoana fizică pe numele căreia s-a eliberat Cardul, iar operațiunile cu acest Card sunt reflectate în Contul de plată al Titularului contului. Cardul pe numele Deținătorului suplimentar poate fi emis numai la cererea scrisă a Titularului contului și numai în limita împuternicirilor acordate de către acesta.

**Dispozitiv special** - un dispozitiv prin intermediul căruia se efectuează Operațiuni cu prezența fizică a Cardului. Dispozitivul special poate fi:

- **bancomat (ATM)** - dispozitivul destinat autoservirii Deținătorilor, ce permite acestora retragerea mijloacelor bănești în numerar, informarea privind situația Contului de plată și altor Operațiuni,
- **imprinter** - dispozitivul destinat deservirii Deținătorilor, aflat la Bancă sau la un comerciant, care permite transpunerea amprenteii datelor reliefate ale Cardului pe un formular standardizat al chitanței,

**Dobânda** - suma de bani, pe care Banca o plătește deponentului, în mărime procentuală din suma depusă în contul bancar purtător de dobândă, pentru plasarea mijloacelor bănești în contul de economii sau contul de depozit.

**Telebank.md** - set complex de programe, cu caracter tehnic, pusă la dispoziția Clientului de către Bancă prin intermediul paginii web <https://www.telebank.md> ce permite înregistrarea, prelucrarea și executarea dispozițiilor Clienților, la distanță, de asemenea asigură un suport informațional privind situația operațiunilor în cont ale Clientului.

**Instrucțiune autorizată** - orice cerere de cumpărare/ vânzare a valutei, ordin de plată pentru transferuri intrabancare/ ordinare/ bugetare și în valuta străină, transmise Băncii prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță Telebank.md de către Beneficiar, identitatea căruia a fost stabilită prin utilizarea numelui utilizator, parolei.

**Nume utilizator** - element de identificare al Beneficiarului la accesarea serviciului Telebank.md.

**Plăți programate** - plata care se efectuează în anumite intervale de timp și sume fixate în baza contractului de mandat privind plățile programate.

**Parolă** - element care asigură securitatea utilizării serviciului Telebank.md, ales de utilizator în conformitate cu criteriile detaliate în "Manualul utilizatorului serviciului ProBanking".

**POS-terminal** – dispozitivul destinat deservirii Deținătorilor, aflat la o bancă sau la un comerciant, care permite citirea datelor de pe banda magnetică și/sau de pe microprocesorul Cardului, procesarea acestor date și a altor date referitoare la Operațiunea inițiată.

**Limita de Credit** – suma mijloacelor împrumutate de către Bancă Titularului contului, conform condițiilor contractului de credit, pentru Cardul de credit sau pentru Cardul de debit cu facilitate de Overdraft autorizat.

**Mediu real** – situația în care Operațiunea se efectuează în prezența Deținătorului și cu prezența fizică a Cardului său.

**Mediu virtual** – situația în care Operațiunea se efectuează fără prezența fizică a Deținătorului și a Cardului său.

**Operațiune efectuată prin intermediul Cardului (Operațiune)** – orice tranzacție realizată prin utilizarea Cardului sau numărului Cardului în vederea ridicării /depunerii numerarului, achitării mărfurilor /serviciilor, transferului de mijloace bănești și altor tipuri de tranzacții.

**Overdraft autorizat** – facilitate acordată de Bancă, care permite Deținătorului, în cazul insuficienței mijloacelor bănești în Contul de plată, să efectueze Operațiuni în cadrul anumitei limite stabilite în contractul de credit încheiat între Bancă și Titularul contului, cu condiția rambursării mijloacelor bănești, achitării dobânzii și altor plăți aferente în modul și în termenul stabilit în contractul de credit.

**Overdraft neautorizat** – situația în care suma tranzacției sau comisionului convenit Băncii depășește disponibilul mijloacelor din Contul de plată.

**PIN-cod** – codul personal atribuit de către Bancă Deținătorului în vederea identificării acestuia la efectuarea anumitor Operațiuni cu utilizarea Cardului. PIN-codul se eliberează Deținătorului într-un plic special, concomitent cu eliberarea Cardului. În cazul pierderii sau deteriorării plicului special, restabilirea PIN-codului nu este posibilă. În acest caz, este necesar a fi emis un nou Card.

**Sold disponibil** – soldul Contului de plată plus Limita de credit minus Soldul minim în cont minus Suma blocată.

**Sold minim în cont** – suma mijloacelor bănești, stabilită în Tarife, care nu este disponibilă pentru utilizare prin intermediul Cardului de către Titularul contului și/sau Deținător, inclusiv Deținătorul suplimentar.

**Suma blocată** – suma mijloacelor bănești aferente Operațiunilor efectuate și/sau comisioanelor, blocate în Contul de plată. În cazul blocării sumei Operațiunii în Contul de plată, această blocare nu poate fi anulată de Bancă până la expirarea termenului de 31 de zile.

**Titularul contului** – persoana pe numele căreia este deschis Contul de plată , la care este atașat cel puțin un Card. Titularul contului poate fi o persoană fizică, sau un agent economic.

**Tarife și comisioane** - lista tuturor tarifelor, comisioanelor, dobânzilor și penalităților aplicate de Bancă pentru serviciile acordate clienților Băncii .

**Ordin de plată cu data executării în viitor** - poate fi executat de către Bancă la o dată viitoare a plății, în cazul aranjamentelor contractuale existente între părți în acest sens.

**Caseta bancară individuală** - cutie metalică cu lacăt, în care se păstrează diverse valori depuse de către deponent. Lacătul are două chei distincte și poate fi descuiat prin introducerea și rotirea simultană a ambelor chei. Una din chei se păstrează la Deponent , iar alta la persoana responsabilă din cadrul Secției Deservire Clienți a Filialei nr.1.

### III. OBLIGAȚIUNILE PĂRȚILOR

#### 3.1. Banca se obligă:

- 3.1.1. Să asigure integritatea disponibilităților aflate în cont și să nu permită persoanelor terțe de a dispune de mijloacele bănești ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare ori la dispoziția scrisă a Clientului.
- 3.1.2. Să înregistreze în contul clientului sumele bănești depuse de acesta sau de un terț în numerar sau transferate din conturile altor persoane în ziua primirii documentelor de plată corespunzătoare, dacă operațiunea solicitată nu contravine legislației sau actelor normative interne ale Băncii.
- 3.1.3. Să efectueze corectarea erorilor ce au fost semnalate de către Client, dacă acestea sunt recunoscute de Bancă.
- 3.1.4. Să asigure confidențialitatea informației privind starea conturilor și operațiunilor înregistrate în ele, în conformitate cu legislația în vigoare.

#### 3.2. Banca este în drept:

- 3.2.1. Să nu efectueze operațiuni în/din contul Clientului în cazul când documentele prezentate contravin actelor normative și interne ale Băncii și prevederilor legislației în vigoare, explicând motivele refuzului Clientului.

- 3.2.2. Să suspende operațiunile în/ din conturi (în afară de operațiunile legate de mijloacele bănești înregistrate în contul bancar în urma comercializării gajului) la primirea dispoziției privind suspendarea operațiunilor la conturile clientului, emise de către:
- organul fiscal;
  - Centrul Național Anticorupție;
  - alte organe împuternicite în conformitate cu legislația în vigoare.
- 3.2.3. Să execute aplicarea sechestrului pe mijloacele bănești din conturi (în afară de mijloacele bănești înregistrate în urma comercializării gajului, precum și sumele înregistrate în conturile provizorii) în baza încheierii, ordonanței, etc., emise de:
- executorii judecătorești și
  - de alte organe împuternicite de lege cu acest drept.
- 3.2.4. Să retragă prin dispoziții proprii interne din contul clientului sumele înregistrate eronat de către Bancă, care nu-i aparțin clientului și/sau sumele datorate în conformitate cu Tarifele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A. și Ratele dobânzilor pentru conturile de depozit ale persoanelor fizice. În legătură cu aceasta Clientul își exprimă consimțământul său expres și împuternicește Banca să treacă de sine stătător la scăderi, din conturile, deschise la Bancă, sumele înregistrate eronat și/sau datorate. În cazul sumelor înregistrate eronat în contul bancar, concomitent cu extrasul din Contul Banca va furniza Clientului și o notă contabilă pentru această tranzacție. Prezenta împuternicire este irevocabilă și rămâne în vigoare pe toată perioada existenței contului.
- 3.2.5. Să modifice numărul contului bancar, dacă aceasta rezultă din modificarea Planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din Republica Moldova, informând titularul de cont în termen nu mai mic de 30 de zile până la efectuarea acesteia.
- 3.2.6. Să solicite de la Client documente suplimentare cu privire la operațiunile în/ din contul Clientului. În cazul neprezentării documentelor solicitate, Banca va refuza în executarea operațiunii și va bloca contul până la prezentarea documentelor.
- 3.2.7. Să închidă Contul bancar în baza cererii Clientului sau în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova, precum și în cazul în care Clientul efectuează operațiuni, ce contravin prevederilor Legii nr. 190-XVI din 26.07.2007 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- 3.2.8. Să modifice prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice consumatori, Tarifele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice consumatori în cadrul B.C. „Eurocreditbank” S.A. cadrul BC „EuroCreditBank” S.A., afișându-le pe panoul de informație din subdiviziuni și pe pagina web a Băncii cu 60 zile înainte de data operării modificării.

- 3.2.9. Ratele dobânzilor pentru conturile de depozit pentru persoane fizice, afișându-le pe panoul de informație din subdiviziuni și pe pagina web a Băncii cu 15 zile înainte de data operării modificării.
- 3.2.10. Banca are și alte drepturi și obligații prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova, care nu sînt stipulate în prezentul document.

### **3.3. Clientul se obligă:**

- 3.3.1. Să prezinte Băncii documentele necesare pentru deschiderea, modificarea și închiderea contului bancar conform actelor normative în vigoare, inclusiv și actelor interne ale Băncii.
- 3.3.2. Să facă cunoștință cu Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice consumatori în cadrul BC EuroCreditBank S.A., precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea cel puțin lunar la sediul Băncii sau prin intermediul paginii web a Băncii.
- 3.3.3. Să ia cunoștință cu Tarifele Băncii pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice consumatori Ratele dobânzilor pentru conturile de depozit ale persoanelor fizice, aprobate de Bancă, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea cel puțin lunar la sediul Băncii sau prin intermediul paginii web a Băncii.
- 3.3.4. Să ia cunoștință cu Orarul de lucru a Băncii plasat pe Panoul informativ din sediul Băncii.
- 3.3.5. Să informeze în scris Banca ori de câte ori constată o neregularitate în extrasul de cont, dar nu mai târziu de zece zile calendaristice din data eliberării extrasului de cont.
- 3.3.6. Să comunice și să restituie Băncii sumele înscrise eronat în conturile sale și care nu-i aparțin - nu mai târziu de a doua zi bancară după primirea extrasului de cont. În legătură cu aceasta, Clientul împuternicește Banca, în mod irevocabil, să retragă prin documente contabile proprii interne din contul Clientului sumele înregistrate greșit, care nu-i aparțin. În cazul în care Clientul refuză să restituie sumele care nu i se cuvin, Banca poate pretinde încasarea dobânzii calculate în conformitate cu legea.
- 3.3.7. Să achite Băncii tariful pentru serviciile prestate de Bancă conform Tarifelor pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice consumatori în vigoare.
- 3.3.8. Să asigure pe contul său bancar mijloace bănești suficiente pentru efectuarea operațiunilor solicitate și achitarea comisioanelor pentru serviciile prestate de Bancă.



3.3.9. Să prezinte Băncii informațiile și documentele solicitate de Bancă în baza legislației în vigoare.

#### **3.4. Clientul este în drept:**

3.4.1. Să gestioneze de sine stătător mijloacele bănești aflate în Contul bancar, în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții generale de prestare a serviciilor.

3.4.2. În termen de cel mult două zile bancare, la informarea în scris a Băncii despre constatarea erorilor sau a unor omisiuni la înregistrarea în cont, să obțină efectuarea respectivelor corectări și / sau completări.

3.4.3. Să primească la cerere extrase de cont.

3.4.4. Să fie informat prin intermediul paginii web a Băncii și panoul de informație din subdiviziunile Băncii privind modificările ce au loc în Tarifele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice consumatori ale Băncii, Ratele dobânzii pentru conturile de depozit ale persoanelor fizice, precum și Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice consumatori în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

3.4.5. Clientul are și alte drepturi și obligațiuni prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova, care nu sînt stipulate în prezentul document.

#### **3.5. Condiții de prelucrare a datelor cu caracter personal**

3.5.1. Banca a informat Clientul despre faptul, că este înregistrată în calitate de operator de date cu caracter personal, prin Decizia Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal din în condițiile Legii nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

3.5.2. Astfel, la inițierea relațiilor, clienții Băncii își confirmă acordul ca datele de identificare ale acestora sunt prelucrate în conformitate cu legislația în vigoare cu referire la protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea prelucrării lor.

#### **3.6. Drepturile și obligațiile Părților în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal:**

3.6.1. Clientul dispune de următoarele drepturi:

- a) De a fi informat despre identitatea operatorului de date cu caracter personal, despre scopul prelucrării acestor date și destinatarii datelor cu caracter personal colectate;
- b) De acces, intervenție și opoziție în raport cu datele cu caracter personal furnizate.

3.6.2. Banca dispune de următoarele drepturi:

- a) De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului în scopul încheierii, modificării, executării și încetării prezentelor Condiții;
- b) De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului, după încetarea prezentelor Condiții, în scopul promovării serviciilor și produselor sale, precum și în scopuri de marketing;
- c) De a prelucra datele cu caracter personal aferente Clientului după încetarea prezentelor Condiții, în scopul desfășurării activității sale și cu condiția de a nu prejudicia Clientul.

3.6.3. Clientul se obligă:

- a) Să nu facă abuz de drepturile sale aferente subiectului datelor cu caracter personal, precum și să nu le exercite cu rea-credință în scopul împiedicării executării prezentelor Condiții;

3.6.4. Banca se obligă:

- a) Să transmită persoanelor terțe și autorităților abilitate prin legi speciale, datele cu caracter personal aferente Clientului, doar în condițiile legislației în vigoare, sau cu consimțământul clientului;
- b) Să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de Client.
- c

3.6.5. Până la retragerea consimțământului său, Clientul permite Băncii să prelucreze datele sale cu caracter personal pe o perioadă nelimitată în afară cazurilor prevăzute de către legislației în vigoare.

**3.7. Regulile „Cunoaște-ți Clientul”, prevenirea și combaterea spălării banilor.**

3.7.1. La inițierea relațiilor de afaceri cu clienții sau prestarea serviciilor de plată clienților, banca aplică prevederile Regulilor „Cunoaște-ți Clientul”.

- Banca nu intră în raporturi contractuale până când identitatea noului client nu se verifică conform normelor legislației;
- Banca nu deschide și nu operează cu conturi pentru care identitatea titularului nu este cunoscută și identificată în modul corespunzător;
- Banca nu menține conturi anonime și conturi pe nume fictive.
- Aplicarea Regulilor nu va limita sau restricționa nejustificat accesul publicului general la serviciile de plată financiare prestate de Bancă.

3.7.2. Banca aplică măsuri de identificare a clientului și ai acționarilor, beneficiarilor efectivi ai acestuia, măsuri de precauție sporită și măsuri de păstrare a datelor. Banca este în drept să solicite documente suplimentare pentru verificarea identității

clienților, justificarea tranzacției ordonate de aceștia și/sau determinarea beneficiarilor efectivi/reali și sursei fondurilor utilizate.

- 3.7.3. În caz de neprezentare a documentelor solicitate, sau de prezentarea a documentelor și informațiilor neveridice/instrumentelor de plată susceptibile de a avea un caracter fraudulos, Banca va refuza deschiderea contului, efectuarea tranzacției/serviciilor de plată sau stabilirea relației de afaceri, precum și, va bloca contul clientului în cadrul relației de afaceri existente, pînă la prezentarea documentelor/informațiilor solicitate și va întreprinde măsuri în conformitate cu Legea nr. 190-XVI din 26 iulie 2007 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

### **3.8. Alte condiții**

- 3.8.1 Mijloacele bănești plasate la contul de depozit sunt garantate în conformitate cu Legea nr. 575-XV din 26.12.2003 privind garantarea depozitelor persoanelor fizice în sistemul bancar.
- 3.8.2 Clientul garantează Băncii precum ca mijloacele bănești, depuse în conturile bancare au fost obținute în conformitate cu legislația națională în vigoare și nu constituie venituri din activitate ilicită.
- 3.8.3 Toate litigiile și divergențele, care pot apărea la executarea prezentelor Condiții, se vor soluționa pe cale amiabilă, iar în cazul în care Părțile nu vor ajunge la o soluție amiabilă a litigiului / divergenței acesta se va soluționa de către instanța de judecată competentă.
- 3.8.4 În cazul în care prezentele Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC EuroCreditBank SA, nu reflectă careva situații, Părțile se vor conduce de legislația civilă în vigoare.
- 3.8.5 Părțile de comun acord au convenit privind păstrarea confidențialității informațiilor și/sau documentelor de care au făcut cunoștință în timpul executării obligațiilor.
- 3.8.6 Părțile au convenit să se comporte cu bună credință și diligență la momentul nașterii, pe durata existenței, la momentul executării și stingerii obligațiilor asumate o dată cu folosirea serviciilor prestate de BC EuroCreditBank SA.

## **IV. CONT DE PLATĂ (Cont curent)**

- 4.1 Cont de plată (cont curent) este destinat pentru evidența mișcării mijloacelor bănești fără dobândă ale persoanei fizice. În acest cont se înregistrează operațiunile curente cu numerar și prin virament, care pot fi efectuate de către titularul contului sau persoana autorizată. Contul curent este un cont bancar operațional, iar tranzacțiile de depunere cash/ înregistrare virament a mijloacelor bănești reprezintă inițierea utilizării acestora de către Client și, în anumite cazuri, necesită prezentarea unor acte suplimentare la solicitarea Băncii.

**4.2 Prin contul de plată (contul curent) se pot efectua următoarele operațiuni:**

- Transferuri (locale și internaționale)
- alimentarea conturilor de depozit;
- încasarea banilor (salariul, alte venituri, transferuri, etc.);
- depunerea numerarului în cont;
- retragerea numerarului din cont;
- debitare directă
- achitarea comisioanelor aferente serviciilor conexe și a operațiunilor efectuate în cont;
- debitarea printr-un ordin de plată programat;
- debitarea printr-un unui ordin de plată cu data executării în viitor;
- atașarea cardului;
- contractarea Serviciului de Deservire Bancară la Distanță;
- contractarea unui credit sau overdraft;
- operațiuni de convertire

**4.3 Alte condiții:**

4.3.1. Banca nu achită Clientului dobândă pentru soldul mijloacelor bănești din contul curent, dacă condițiile contractului nu prevăd altceva.

4.3.2. Banca se angajează să execute, în limitele disponibilităților, operațiunile cu mijloacele bănești din cont privind transferul unor sume către alte persoane și/sau retragerile de numerar, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare.

4.3.3. Banca este în drept să execute perceperea în mod incontestabil mijloacele bănești din Contul curent al Clientului prin dispoziții incaso /dispoziții trezoreriale, întocmite de către organul împuternicit prin lege cu acest drept/ creditorul următor conform prevederilor actelor normative în vigoare și documentelor de executare silită;

4.3.4. Clientul este în drept să revoce ordinele de plată până la executarea acestora.

4.3.5. Banca nu poartă răspundere pentru:

- a) rezultatele serviciilor prestate de către Bancă în conformitate cu dispozițiile Clientului;
- b) prezentarea de către Client în orice formă a unor date eronate sau incomplete pentru efectuarea de către Bancă a unor operații în interesul Clientului.

4.3.6. Banca nu poartă răspundere pentru neexecutarea dispozițiilor Clientului, survenirea cărora nu ține de voința Băncii, care cuprind, dar fără a se limita la acestea:

- a) modificarea cursului oficial și/sau cursului de schimb valutar al valutei străine stabilit de Bancă cu care operează Clientul prin intermediul Băncii și / sau al băncilor corespondente ale Băncii;

- b) operațiunea solicitată este interzisă de legislația Republicii Moldova;
  - c) acțiunile și / sau inacțiunile terțelor persoane, inclusiv ale băncilor corespondente ale Băncii;
  - d) incapacitatea sau insolvabilitatea financiară a băncii corespondente sau băncii de tranzit, prin intermediul căreia se face plata, sau retragerea licenței bancare a acesteia;
- 4.3.7. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor, stipulate în prezentele Condiții, partea culpabilă compensează pagubele cauzate în conformitate cu legislația în vigoare.
- 4.3.8. Clientul poate revoca ordinul de plată la momentul executării acestuia de către Bancă și în cazul când ordinul de plată a fost trecut prin SAB dar nu a fost transmis în adresa beneficiarului prin SAPI. Revocarea Ordinului de plată în cazurile când n-a fost transmis prin SAPI poate fi efectuată numai conform cererii clientului în formă scrisă.
- 4.3.9. Emitentul poate revoca ordinul de plată până la momentul executării acestuia de către Bancă și în cazul când ordinul de plată a fost trecut prin SAB dar nu a fost transmis prin SWIFT. Revocarea Ordinului de plată în cazurile când n-a fost transmis prin SWIFT poate fi efectuată numai conform cererii clientului în formă scrisă. Clientul va despăgubi Banca în cazul:
- a) neexecutării sau executării cu întârziere a obligației de a înștiința și restitui sumele înscrise incorect de către Bancă în conturile acestuia;
  - b) neachitării sau achitării cu întârziere a comisionului pentru serviciile prestate de Bancă.
- 4.3.10. Despăgubirea va consta în plata unei dobânzi, în mărimea ratei de bază a Băncii Naționale a Moldovei la data cauzării prejudiciului, din suma înscrisă incorect sau suma neachitării, sau achitării cu întârziere a comisionului pentru serviciile prestate de Bancă.
- 4.3.11. Părțile sunt scutite de răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor conform prezentului Contract dacă aceasta este cauzată de situații de forță majoră cum sunt: inundațiile, incendiile, calamitățile naturale, acțiunile militare, acțiunile organelor publice etc. Partea care invocă forța majoră va notifica cealaltă parte despre circumstanțele intervenite și impactul lor asupra executării obligațiilor și va întreprinde toate măsurile pentru minimizarea efectelor acestor circumstanțe.

## V. CONT DE DEPOZIT

- 5.1. În funcție de criteriile specifice, există mai multe tipuri de depozite. Depozitele pot fi deschise în lei moldovenești și/sau în valută străină Periodicitatea de plată al dobânzii se efectuează conform condițiile contractului de depozit. În funcție de regimul ratei dobânzii, dobânda este flotantă sau fixă.

- 5.2. Reieșind din tipul depozitului selectat, Deponentul va încheia cu Banca Contractul de depozit respectiv.
- 5.3. În conformitate cu condițiile contractuale, Deponentul plasează în contul său de depozit deschis la Bancă mijloacele bănești în condițiile calculării și plății a dobânzii, iar Banca se obligă, după expirarea termenului stabilit, să restituie suma depozitului și să plătească Deponentului dobânda aferentă depozitului.
- 5.4. Dobânda aferentă depozitului se calculează zilnic, reieșind din soldul efectiv zilnic înregistrat în contul de depozit, începând cu ziua următoare zilei efectuării depunerii, până în ziua precedentă zilei restituirii sumei depuse. Temeiul calculului este de 365/366 de zile pe an.
- 5.5. Banca este în drept să modifice unilateral rata dobânzii aferente depozitului și este obligată în cazul dat să informeze Deponentul cu cel puțin 15 zile înainte de aplicarea ratei noi a dobânzii, prin plasarea informației respective la ghișeele filialelor și/sau agențiilor sale și pe site-ul WEB al Băncii.

## **VI. CARDURI DE PLATĂ.**

### **6.1. Reguli de utilizare a cardurilor de plată**

Cardul de plată al sistemului internațional de plăți MasterCard Worldwide sau VISA International, emis de BC "EuroCreditBank" S.A. (numită în continuare "Banca"), este un instrument de plată prin virament, utilizarea căruia este reglementată de legislația în vigoare a Republicii Moldova, Regulile sistemelor de plăți MasterCard Worldwide /VISA International, actele normative interne ale Băncii și prezentele Condiții.

#### **Tipurile cardurilor de plată emise de Bancă**

Banca emite următoarele tipuri de Carduri:

- 6.1.1 Card Cirrus/Maestro (Maestro) /Card VISA Electron – produs destinat persoanelor fizice, care face parte din sistemul de plăți MasterCard Worldwide /VISA International și are următoarele caracteristici de bază:
  - Operațiunile sunt efectuate preponderent prin intermediul bancomatelor și/sau POS-terminalelor cu verificarea în regim on-line a suficienței mijloacelor disponibile în Contul de plată ;
  - Operațiunea efectuată în Mediul real se confirmă prin semnătura Deținătorului și/sau prin PIN-cod;

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice consumatori în cadrul B.C. „Eurocreditbank” S.A.

- Cardul poate fi utilizat la efectuarea Operațiunilor în Mediul virtual, cu condiția verificării obligatorii a Codului de securitate CVC2/CVV2;
  - permite vizualizarea soldului în bancomate pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate, în cazul în care banca acceptantă oferă serviciul respectiv.
- 6.1.2 Card MasterCard Standard /Card VISA Clasic – produs destinat persoanelor fizice, care face parte din sistemul de plăți MasterCard Worldwide /VISA International și are următoarele caracteristici de bază:
- Operațiunile pot fi efectuate prin intermediul bancomatelor și/sau POS-terminalelor, cu verificarea în regim on-line a suficienței mijloacelor disponibile în Contul de plată ;
  - Operațiunile pot fi efectuate prin intermediul dispozitivelor de tip imprinter, fără verificarea în regim on-line a suficienței mijloacelor disponibile în Contul de plată ;
  - Operațiunea efectuată în Mediul real se confirmă prin semnătura Deținătorului și/sau prin PIN-cod;
  - Cardul poate fi utilizat la efectuarea Operațiunilor în Mediul virtual, cu condiția verificării obligatorii a Codului de securitate CVC2/CVV2;
  - permite vizualizarea soldului în bancomate pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate, în cazul în care banca acceptantă oferă serviciul respectiv.
- 6.1.3 Card MasterCard Gold /Card VISA Gold – produs destinat persoanelor fizice, care face parte din sistemul de plăți MasterCard Worldwide /VISA International și are următoarele caracteristici de bază:
- Operațiunile pot fi efectuate prin intermediul bancomatelor și/sau POS-terminalelor, cu verificarea în regim on-line a suficienței mijloacelor disponibile în Contul de plată ;
  - Operațiunile pot fi efectuate prin intermediul dispozitivelor de tip imprinter, fără verificarea în regim on-line a suficienței mijloacelor disponibile în Contul de plată ;
  - Operațiunea efectuată în mediul real se confirmă prin semnătura Deținătorului și/sau prin PIN-cod;
  - Cardul poate fi utilizat la efectuarea Operațiunilor în Mediul virtual, cu condiția verificării obligatorii a Codului de securitate CVC2/CVV2;
  - permite vizualizarea soldului în bancomate pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate, în cazul în care banca acceptantă oferă serviciul respectiv.
- 6.1.4 Card MasterCard Virtual /Card VISA Virtuon – produs destinat persoanelor fizice, care face parte din sistemul de plăți MasterCard Worldwide /VISA International și are următoarele caracteristici de bază:
- Cardul se emite fără plastic pe suport hârtie cu următoarele rechizite: numărul cardului, termenul de valabilitate și Codul de securitate (CVC2/CVV2);
  - Cardul poate fi utilizat doar la efectuarea Operațiunilor în Mediul virtual.

6.1.5 Card MasterCard Business /Card VISA Business – produs destinat agenților economici, care face parte din sistemul de plăți MasterCard Worldwide /VISA International și are următoarele caracteristici de bază:

- operațiunile, fiind reflectate în Contul de plată , sunt efectuate de către Deținător /Deținător suplimentar, care sunt persoane împuternicite de agentul economic – Titularul contului;
- Operațiunile pot fi efectuate prin intermediul bancomatelor și/sau POS-terminalelor, cu verificarea în regim on-line a suficienței mijloacelor disponibile în Contul de plată ;
- Operațiunile pot fi efectuate prin intermediul dispozitivelor de tip imprinter, fără verificarea în regim on-line a suficienței mijloacelor disponibile în Contul de plată ;
- Operațiunea efectuată în Mediul real se confirmă prin semnătura Deținătorului și/sau prin PIN-cod;
- Cardul poate fi utilizat la efectuarea Operațiunilor în Mediul virtual, cu condiția verificării obligatorii a Codului de securitate CVC2/CVV2;
- permite vizualizarea soldului în bancomate pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate, în cazul în care banca acceptantă oferă serviciul respectiv.

## **6.2 Funcționarea Contului de plată. Modalitățile de utilizare a Cardurilor.**

6.2.1 Cardul, fiind asigurat financiar de către Titularul contului, constituie proprietatea Băncii și se eliberează Deținătorului cu drept de folosință. Cardul urmează a fi restituit Băncii imediat la prima ei solicitare.

6.2.2 Cardul va fi utilizat exclusiv de persoana pe numele căreia este emis acest Card.

6.2.3 Deținătorul /Deținătorul suplimentar dispune și administrează mijloacele bănești din Contul de plată exclusiv prin intermediul Cardului său.

6.2.4 Deținătorul cardului de plată utilizează PIN-codul în cadrul operațiunilor de ridicare a numerarului și la efectuarea altor tipuri de tranzacții prin bancomate și, dacă este necesar, în cadrul operațiunilor efectuate la ghișeele băncilor și la comercianți.

6.2.5 Deținătorul cardului recunoaște și acceptă în mod irevocabil, că introducerea corectă a PIN-codului la efectuarea operațiunii cu Card este echivalentă cu semnătura personală a Deținătorului, iar operațiunea respectivă a fost efectuată cu consimțământul expres al acestuia.

6.2.6 Operațiunile confirmate prin introducerea PIN-codului nu pot fi contestate de către Deținător.

6.2.7 Deținătorului de Card /Titularului contului i se oferă următoarele servicii:

- eliberarea mijloacelor bănești în monedă națională și în valută străină în numerar prin intermediul Cardului, la ghișeele și la bancomatele băncilor;



Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice consumatori în cadrul B.C. „Eurocreditbank” S.A.

- efectuarea plăților prin virament cu utilizarea Cardului în scopul achitării mărfurilor /serviciilor procurate la comercianți;
- oferirea informației despre starea Contului de plată prin intermediul bancomatelor, prin Serviciul Suport privind cardurile de plată și prin alte modalități puse la dispoziție de către Bancă;
- alte servicii prestate de Bancă și/sau de sistemul de plăți MasterCard Worldwide /VISA International.

Operațiunile valutare care se realizează prin intermediul Cardului, urmează a fi efectuate în conformitate cu prevederile legislației valutare și autorizațiilor /notificațiilor /certificatelor corespunzătoare - în cazul în care în conformitate cu legislația valutară operațiunea valutară respectivă este supusă autorizării din partea BNM /notificării la BNM.

6.2.8 Titularul contului împuternicește Banca să ducă evidența operațiunilor înregistrate în Contul de plată , efectuate prin orice Card atașat și să asigure debitarea Contului de plată cu următoarele sume:

- sumele operațiunilor efectuate prin intermediul oricărui Card atașat la Contul de plată;
- sumele comisioanelor, dobânzilor și altor plăți cuvenite Băncii conform Tarifelor;
- sumele înregistrate în Contul de plată eronat din greșeala Băncii;
- sumele pierderilor cauzate Băncii prin utilizarea Cardului cu încălcarea prezentelor Reguli.

În cazul în care valuta operațiunii diferă de valuta /valuta prioritară a Contului de plată suma blocată în Contul de plată și suma debitată pot varia. În acest caz, suma operațiunii și sumele comisioanelor aferente vor fi debitate din Contul de plată prin aplicarea cursului comercial de schimb al Băncii - în cazul Operațiunilor efectuate în USD sau EUR sau prin aplicarea cursului de schimb al sistemului de plăți MasterCard Worldwide /VISA International - în cazul Operațiunilor efectuate în alte valute. În toate cazurile se va aplica cursul de schimb valabil la data procesării operațiunii respective.

6.2.9 Titularul contului împuternicește în mod irevocabil Banca cu dreptul de a percepe din Contul de plată , acționând în calitate de mandatar al său, orice sumă din cele indicate în p.3.8. din prezentele Condiții. Mandatul acordat de Titularul contului va fi exercitat de Bancă fără îndeplinirea vreunei formalități suplimentare și este valabil până la stingerea integrală a creanțelor Băncii aferente utilizării oricărui Card atașat la Contul de plată . În cazul insuficienței mijloacelor bănești în Contul de plată , decontarea sumelor respective va fi efectuată din alte conturi de plată ale Titularului contului,

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice consumatori în cadrul B.C. „Eurocreditbank” S.A. inclusiv din conturile în valută străină, conform cursului comercial de schimb al Băncii, valabil la data efectuării plății.

6.2.10 Condițiile principale de evidență a Operațiunilor în Contul de plată :

- evidența operațiunilor în Contul de plată este reglementată de legislația în vigoare a Republicii Moldova;
- evidența operațiunilor în Contul de plată este efectuată în valuta contului;
- soldul Contului de plată este unic pentru toate Cardurile atașate la Contul de plată ;
- comisioanele și alte plăți aferente deservirii fiecărui Card se percep din Contul de plată conform Tarifelor Băncii în vigoare la data reflectării în cont a operațiunii respective, incontestabil (fără accept), până la momentul depunerii de către Deținător /Titularul contului a cererii de închidere a Cardului /Contului de plată sau până la momentul închiderii convenționale a Contului de plată în conformitate cu p.3.12. din prezentele Condiții;
- Overdraftul neautorizat pe Contul de plată nu se permite.

6.2.11 Modalitatea de obținere a informației privind Soldul disponibil în Contul de plată.

Informația privind Soldul disponibil în Contul de plată poate fi obținută prin următoarele modalități:

- la ghișeele băncilor, cu prezentarea obligatorie a Cardului și a actului de identitate al Deținătorului – în cazul în care banca acceptantă oferă serviciul respectiv;
- la bancomatele băncilor, prin intermediul Cardului – în cazul în care banca acceptantă oferă serviciul respectiv;
- prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță Telebank.md.

6.2.12 Termenul de valabilitate a Cardului. Închiderea convențională a Contului de plată:

- Contul de plată se deschide pe o perioadă nelimitată de timp.
- Termenul de valabilitate a Cardului este stabilit de Bancă și expiră în ultima zi a lunii și anului indicate pe Card.
- În cazul dacă toate Cardurile atașate la Contul de plată sunt închise /blocate sau în cazul dacă în Contul de plată nu s-a efectuat nici o operațiune pe parcursul ultimilor doi ani, Contul de plată poate fi închis convențional cu imposibilitatea efectuării ulterioare a oricărui tip de operațiuni, inclusiv imposibilitatea calculării și plății a dobânzilor aferente.
- La solicitarea Titularului Contului privind reluarea operațiunilor la Contul de plată închis convențional, acestuia i se deschide un nou Cont de plată, iar Contul închis convențional se închide în conformitate cu prevederile p.3.13. din prezentele Condiții.

6.2.13 Închiderea Contului de plată destinate operațiunilor de card:

- Contul de plată poate fi închis cu respectarea următoarelor condiții:
- depunerea la Bancă de către Titularul contului a cererii scrise;

- restituirea tuturor Cardurilor atașate la Contul de plată ;
- executarea integrală de către Titularul contului /Deținător a tuturor obligațiilor financiare prevăzute în prezentele Condiții și/sau în contractul semnat cu Bancă.
- Calcularea dobânzilor la soldul Contului de plată va fi încetată din data depunerii cererii de închidere a Contului.
- În cazul încetării utilizării tuturor Cardurilor atașate la Contul de plată , acest cont urmează a fi închis în mod obligatoriu, cu restituirea Cardurilor Băncii. În acest caz, comisioanele și alte costuri nu se recalculează și nu se restituie.
- După expirarea termenului de 31 de zile din data depunerii cererii de închidere a Contului, Banca va efectua decontările finale pe acest Cont.

### **6.3 Prevederi Generale ale Securității Utilizării Cardului de plată .**

- 6.3.1 Vă recomandăm să schimbați PIN-codul periodic (opțiunea se accesează gratuit și este accesibilă în toate bancomatele BC “EuroCreditBank”S.A. și BC "Moldova-Agroindbank"S.A.).
- 6.3.2 Vă recomandăm să alimentați contul curent de plată cu 2-3 ore înainte de a efectua cumpărătura cu cardul Virtual, (de exemplu în cazul completării contului curent de card prin Telebank).
- 6.3.3 Pentru a exclude retragerea sumei toate de numerar disponibil din contul de plată și pentru o siguranță mai mare în momentul efectuării tranzacțiilor, există opțiunea abonării la sistemul Alert prin SMS. Acest sistem oferă posibilitatea de a primi informații aferente tranzacțiilor sau încercărilor efectuate cu cardul dumneavoastră prin intermediul mesajelor SMS.
- 6.3.4 Efectuând autentificarea în sistemul Telebank.md: Meniu Notificări: Evenimentele cardurilor. Canal de livrare: Serviciul mesaj scurt (SMS). Mesaje expediate la adresa: Indicați numărul de telefon mobil. Numărul cardului: Indicați numărul cardului. Limba notificării: Indicați limba. Formarea notificării pe eveniment: Alegeți cazuri. Apăsați butonul «Salvare». În cazul apariției întrebărilor apăsați (+373 22) 500-200.
- 6.3.5 Orice card de plată este personalizat și este contraindicat accesul unei terțe persoane la el. În cazul furtului sau pierderii acestuia nu ezitați să contactați banca, tel.: (+373 22) 500-220.
- 6.3.6 Solicitarea informațiilor cu caracter personal prin e-mail de către Bănci sau alte organizații, inclusiv din partea angajaților Băncii, este categoric interzis, poate duce la fraudă. Nu oferiți nici un fel de informații, anunțați banca emitentă a cardului dumneavoastră despre acest fapt.

- 6.3.7 Retragerea numerarului se face cu ajutorul bancomatelor instalate în locuri sigure (Exemple: agenții guvernamentale, filialele băncilor, centre comerciale, etc.). La fața locului, verificați dacă nu există dispozitive suplimentare la bancomat și dacă tastatura este în regulă. Numai după ce v-ați asigurat, introduceți cardul în locul destinat acestuia. Citiți cu atenție mesajele de pe ecran și efectuați pe pași operațiunea. După obținerea numerarului de la bancomat verificați numerarul, asigurați-vă că, cardul de plată a fost retras, așteptați primirea bonului (în cazul solicitării), apoi puneți-le într-o pungă (poșetă, buzunar), și numai apoi să vă îndepărtați de la ATM. În cazul în care numerarul nu a fost obținut, încercați să mai efectuați o tranzacție (De exemplu “Mini extras”) pentru excluderea posibilității eliberării numerarului următorului client, apoi contactați banca emitentă a cardului (+373 22) 500-220. Dacă observați ceva în neregulă la bancomat, surplus de dispozitive sau ceva deteriorat, vă recomandăm să nu utilizați cardul la bancomatul dat și să informați Banca la numărul de telefon indicat pe bancomat.
- 6.3.8 În momentul introducerii PIN-codului la bancomatele sau organizațiile de comerț și servicii, acoperiri cu mâna tastatura, astfel încât persoanele aflate în apropiere să nu poată vedea datele introduse.
- 6.3.9 Nu utilizați cardurile de plată e la comercianți necredibili (dubioși). Operațiunile trebuie să fie efectuate numai în prezența Dumneavoastră, pentru a minimiza riscul sustragerii datelor personale de pe card. În cazul tranzacțiilor nereușite, solicitați și păstrați copia cecului de la POS-terminal.
- 6.3.10 În momentul în care doriți să efectuați careva tranzacții electronice, asigurați-vă că site-urile (comercianții) sunt organizații cunoscute și sigure. Accesând adresa comercianților prin alte site-uri (readresări) sau link-uri există probabilitatea ca datele dumneavoastră personale să fie clonate și utilizate de persoane străine.
- 6.3.11 Pentru confidențialitatea datelor cu caracter personal și informației privind cardul de plată , vă recomandăm sa efectuați operațiuni doar la computerul personal. Totuși dacă operațiunile se fac la computer străin , verificați de fiecare dată ca datele dumneavoastră să nu fi fost salvate.
- 6.3.12 Vă recomandăm să utilizați i serviciul 3D Secure. 3D Secure este un sistem antifraudă dezvoltat de VISA si MasterCard. Folosirea acestui sistem permite creșterea securității tranzacțiilor online deoarece parola este solicitata la **fiecare comanda online în sistem 3D Secure**. Daca aveți unul sau mai multe carduri emise sub sigla Visa sau MasterCard avei opțiunea de a le înrola in acest sistem. Primul pas este sa contactați banca emitenta a cardului dumneavoastră si sa solicitați înrolarea. După procesarea cererii veți intra online pe un site securizat unde va veți alege o parola pe care o veți folosi pentru fiecare tranzacție online realizată în sistem 3D Secure. Site-ul securizat

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice consumatori în cadrul B.C. „Eurocreditbank” S.A.  
pentru crearea parolei 3D Secure poate fi accesat de pe pagina oficială a Băncii  
<http://ecb.md>.

#### 6.4 Ghidul cardurilor de plată multivalutare.

Cardul de plată multivalutar al sistemelor internaționale - MasterCard WorldWide/Visa International - este un mijloc comod de acces la conturile deschise în BC "EuroCreditBank" S.A. în lei moldovenești, dolari SUA sau Euro. Perfectarea cardului respectiv exclude oricare pierderi potențiale a mijloacelor bănești la convertirea acestora. Plățile vor fi efectuate din contul deschis în valută necesară în momentul dat. Cardurile multivalutare - reprezintă funcția a trei carduri de plată, economisirea și comoditatea decontărilor. Economisirea și comoditatea este evidentă: deschiderea unui card în locul a trei carduri, deservirea și alegerea cardului în dependență de țara în care este efectuată cumpărătura.

La primirea cardului multivalutar se deschid conturi în trei valute simultan - în lei, dolari SUA și în euro. Rechizitele bancare rămân aceleași pentru transferarea mijloacelor bănești pe teritoriul Republicii Moldova atât și peste hotare. Rechizitele respective nu se modifică după expirarea termenului cardului și înlocuirea acestuia cu unul nou.

Completarea contului poate fi efectuată: în numerar la toate reprezentanțele băncii, în virament prin transferul mijloacelor din alte băncii sau transferul salariului. Conturile deschise în valută străină, la rândul lor pot fi utilizate pentru primirea mijloacelor bănești din străinătate.

Retragerea numerarului de pe cardul multivalutar în lei moldovenești se efectuează în orice bancomat sau subdiviziune a oricărei bănci din Republica Moldova, conectată la sistemele MasterCard WorldWide/Visa International fără plată comisioanelor. Retragerea mijloacelor bănești în valută străină în Moldova este posibilă la orice reprezentanță a oricărei bănci, conectată la sistemele MasterCard WorldWide/Visa International.

##### 6.4.1 Cum de efectuat o operațiune utilizând cardul multivalutar?

**Orice operațiune de retragere a numerarului sau plată la comerciant parcurge următoarele etape:**

A. *Autorizarea sumei de retragere sau achitare a cumpărăturii.*

**Momente specifice cardului multivalutar:**

Exemplul nr.1 :

Prioritatea contului	Valuta contului	Soldul contului
1	MDL	0
2	USD	100
3	EUR	0

Cursurile valutare pentru operațiuni cu cardurile bancare	
Cumpărare	1 USD = 18,00 MDL
Mediu	1 USD = 18,50 MDL
Vânzare	1 USD = 19,00 MDL

În cazul verificării soldului contului, acesta va fi reprezentat în valuta cu prioritatea Nr.1, iar sistemul va utiliza în calcul cursul valutar mediu. Deci, soldul contului în cazul dat va fi **1.850 MDL**.

**ATENȚIE:** În cazul în care doriți să retrageți sau să efectuați o cumpărătură în suma de 100 USD - nu veți reuși, deoarece în acest caz, operațiunea se face la cursul de vânzare (1 USD=19 MDL) și respectiv, suma de disponibilități în cont trebuie să fie de **1.900 MDL**, dar cum s-a explicat mai sus, soldul contului indică **1.850 MDL**.

Exemplul nr.2 :

Prioritatea contului	Valuta contului	Soldul contului
1	USD	0
2	EUR	0
3	MDL	100

Cursurile valutare pentru operațiuni cu cardurile bancare	
Cumpărare	1 USD = 18,00 MDL
Mediu	1 USD = 18,50 MDL
Vânzare	1 USD = 19,00 MDL

În cazul verificării soldului contului, acesta va fi reprezentat în valuta cu prioritatea Nr.1, iar sistemul va utiliza în calcul cursul valutar mediu. Deci, soldul contului în cazul dat va fi 5-40 USD.

**ATENȚIE:** În cazul în care doriți să retrageți sau să efectuați o cumpărătură în suma de 100 MDL - nu veți reuși, deoarece în acest caz, operațiunea se face la cursul de cumpărare (1

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice consumatori în cadrul B.C. „Eurocreditbank” S.A. USD=18 MDL) și respectiv, suma de disponibilități în cont trebuie să fie de 5-56 USD, dar cum s-a explicat mai sus, soldul contului indică 5-40 USD.

Ambele exemple nu i-au în considerație comisionul de retragere a numerarului – în cazul existenței acestuia.

**B. Blocarea sumelor autorizațiilor trecute/admise cu succes.**

Sumele autorizațiilor trecute/admise cu succes sunt blocate în valuta cu prioritatea nr.1 a contului de plăți. Deblocarea sumelor are loc după extragerea sumei de pe contul de plăți.

**C. Debitarea contului de card cu suma documentului de plată**

Debitarea contului de card are loc după primirea/perceperea de la banca acceptantă a documentului de plată în care este indicată suma operațiunii. Debitarea contului de card cu suma documentului de plată poate avea loc în maximum 31 zile calendaristice din momentul efectuării tranzacției, deoarece banca acceptantă are dreptul să prezinte contul pe parcursul a 30 de zile calendaristice. În cazurile în care banca acceptantă nu a prezentat contul pentru tranzacție, suma autorizației în a 31 zi calendaristică devine iarăși accesibilă.

**Reflectarea tranzacțiilor efectuate cu cardul multivalutar are loc în felul urmator:**

- În cazul în care valuta tranzacției coincide cu valuta contului de plată atașat la cardul de plată și valoarea tranzacției nu depășește soldul contului respectiv, sistemul va debita contul în valuta tranzacției cu suma tranzacției.
- În cazul în care valuta tranzacției coincide cu valuta contului de plată atașat la cardul de plată și valoarea tranzacției depășește soldul contului respectiv, sistemul va cauta și va debita contul de plăți, soldul căruia va depăși echivalentul sumei tranzacției, avînd în vedere prioritatea conturilor.
- În cazul în care valuta tranzacției coincide cu valuta contului de plată atașat la cardul de plată și valoarea tranzacției depășește soldul oricărui cont atașat la cardul respectiv, sistemul va debita contul în valuta tranzacției cu suma tranzacției.
- În cazul în care valuta tranzacției nu coincide nici cu una din valutele conturilor atașate la cardul de plată respectiv, sistemul va căuta și va debita contul de plăți, soldul căruia va depăși echivalentul sumei tranzacției, avînd în vedere prioritatea conturilor, în cazul dat contul în valuta națională are cea mai mică prioritate.
- În cazul în care valuta tranzacției nu coincide nici cu una din valutele conturilor atașate la cardul de plată respectiv și valoarea tranzacției depășește soldul oricărui cont atașat la cardul respectiv, sistemul va debita contul prioritar (cu prioritatea nr.1) cu echivalentul sumei tranzacției.

**În cazul reflectării tranzacțiilor internaționale valuta națională a contului de plăți are cea mai mică prioritate.**

#### 6.4.2 Extragerea sau procurarea în valută diferită de valuta de baza a contului de plată.

Extragerea sau procurarea valutei diferită de valuta de baza a contului de plată presupune următoarele operațiuni:

- Autorizarea sumei extragerii sau procurării.
- Autorizarea se efectuează indiferent de valuta operațiunii în valuta a contului de baza.
- Blocarea sumelor autorizațiilor trecute/admise cu succes.
- Sumele autorizațiilor trecute/admise cu succes sunt blocate în valuta de baza a contului de plată , dar deblocarea are loc după extragerea sumei de pe contul de plată .
- Casarea mijloacelor din contul de plată
- Casarea mijloacelor din contul de plată are loc după primirea/perceperea de la bancă acceptantă a contului spre plată în care este indicată suma operațiunii. Casarea mijloacelor poate avea loc în maximum 31 zile calendaristice din momentul efectuării tranzacției, deoarece banca acceptantă are dreptul să prezinte contul pe parcursul a 30 de zile calendaristice. În cazurile în care banca acceptantă nu a prezentat contul pentru tranzacție, suma autorizației în a 31 zi calendaristica devine iarăși accesibilă.

#### 6.4.3 Încasarea comisionului

Comisionul pentru deservirea anuală a cardului cât și pentru emiterea cardului, este încasat/se percepe pe parcursul unei luni din momentul emiterii cardului din contul de plată de baza pentru un an înainte.

Comisionul pentru deservirea anuală a contului de plată este încasat/se percepe din fiecare cont aparte pe parcursul unei luni din momentul deschiderii acestuia pentru un an înainte.

În cazul în care pe contul de plată nu sunt suficiente mijloace bănești pentru achitarea comisioanelor calculate are loc decontarea prin convertirea din oricare alt cont de card suplimentar, deschis pentru același card. Dacă pe conturi suplimentare de card nu sunt mijloace suficiente sau soldul este 0, comisionul este rambursat/se percepe din soldul minim sau se formează overdraft-ul tehnic. În corespundere cu politica tarifelor Băncii utilizarea soldului minim, cât și a overdraft-ului tehnic, este calificat drept acordarea unui credit egal cu suma comisionului neachitat și se calculează procente/dobânda pentru utilizare, fiind reținute/a în ultima zi lucrătoare a lunii.

#### 6.4.4 Schimbarea priorității conturilor de plată .

Schimbarea priorității contului de plată are loc în baza:



cererii, completate în Secția Deservirea Clienților;

cererii scanate, primite la adresa electronică - cards@ecb.md a secției Carduri De plată.

Pentru schimbarea priorității conturilor de plată este necesar:

- lipsa sumelor blocate - operațiunilor nefinisate;
- lipsa overdraft-ului sau creditului, deschis pe contul de plată respectiv;
- disponibilitatea mijloacelor bănești pentru blocarea acestora în calitate de sold minim care este stabilit doar la contul de plată de bază.

#### 6.4.5 Overdraft pe contul de plată multivalutar.

Overdraftul pe contul de plată reprezintă posibilitatea de a utiliza mijloacele bănești ale Băncii. Overdraftul este stabilit numai pe contul de plată de bază, astfel, dacă contul pe care urmează să fie deschis overdraft-ul nu este de bază deschiderea acestuia poate avea loc doar în urma schimbării priorităților.

Achitarea overdraft-ului, cât și a liniei de credit are loc doar după completarea contului pe care este deschis overdraft-ul sau linia de credit. Achitarea overdraft-ului sau a liniei de credit poate fi efectuată în orice zi bancară lucrătoare. Dobânda pentru utilizarea overdraft-ului sau creditului este calculată zilnic, în dependență de suma utilizată, și se încasează/percepe din cont în ultima zi lucrătoare a lunii.

Închiderea overdraft-ului, cât și a liniei de credit, poate avea loc doar în ultima zi lucrătoare a lunii.

### **6.5 Drepturile, obligațiile și responsabilitățile Deținătorului de Card /Titularului contului.**

#### 6.5.1 Deținătorul Cardului /Titularul contului este în drept:

- să efectueze prin intermediul Cardului operațiunile permise prin legislația în vigoare și prezentele Condiții;
- să solicite și să primească de la Bancă extrasul din Contul de plată . Extrasele suplimentare din Contul de plată pot fi eliberate cu condiția achitării costurilor conform Tarifelor Băncii;
- să solicite Băncii verificarea și motivarea debitării Contului de plată în cazul apariției unei situații de dispută. Dacă în termen de 35 de zile din data efectuării Operațiunii Deținătorul nu a contestat-o în scris, acesta pierde dreptul de a înainta Băncii careva reclamații în privința acestei Operațiuni;
- să beneficieze de toate serviciile suplimentare prestate de către Bancă Deținătorilor;
- Titularul Contului este în drept să solicite Băncii emiterea, re-emiterea, blocarea sau deblocarea Cardurilor, inclusiv Cardurilor emise pentru Deținătorii suplimentari, în

conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, regulamentele interne ale Băncii și prezentele Condiții;

#### 6.5.2 Deținătorul Cardului /Titularul contului se obligă:

- să indice în documentele depuse la Bancă (cereri, anchete ș.a.) informațiile veridice; în cazul modificării datelor personale (schimbarea numelui / prenumelui, domiciliului, actelor de identitate ș.a.) – să informeze Banca în forma scrisă în termen de 15 zile, cu prezentarea Băncii în același termen a actelor justificative;

- să facă cunoștința cu prezentele Condiții și cu Tarifele Băncii aferente emiterii și deservirii cardurilor de plată și să le respecte la efectuarea Operațiunilor prin Card pe teritoriul Republicii Moldova și în afara ei;

- să facă cunoștința și să respecte cu alte recomandări ale Băncii ce țin de utilizare a Cardului: Prevederi generale ale securității utilizării cardului de plată , Ghid pentru cadrul multivalutar ș.a.

- să ridice Cardul de la Bancă în decurs de 3 luni de la data depunerii cererii de emiterie a Cardului;

- la primirea Cardului să aplice imediat semnătura sa pe verso-ul Cardului, în locul indicat;

- să nu utilizeze Cardul sau mijloacele din Contul de plată în activități ilegale sau în scopul legalizării mijloacelor provenite din activități ilicite;

- să ia toate măsurile rezonabile de păstrare în siguranță a Cardului și a rechizitelor acestuia (numărul cardului, data expirării, Codul de securitate CVC2/CVV2), a PIN-codului sau unor alte coduri care permit identificarea sa;

- să nu transmită Cardul, rechizitele acestuia și/sau PIN-codul persoanelor terțe;

- să efectueze Operațiuni în limitele stabilite de către Bancă și/sau BNM;

- să ramburseze Overdraftul autorizat, să achite Băncii dobânda și alte plăți aferente în modul și în termenul stabilit în contractul de credit;

- să țină evidența mijloacelor bănești înregistrate în/debite din Contul de plată, pentru neadmiterea apariției Overdraftului neautorizat. În cazul apariției Overdraftului neautorizat – să-l ramburseze prin completarea Contului de plată cu suma respectivă în termen de cel mult 5 zile de plată e din data apariției datoriei. În caz de neexecutare a obligațiunii menționate, Banca este în drept să acționeze în conformitate cu p. 5.1.5) din prezentele Condiții;

- să achite Băncii în modul stabilit și în mărimea prevăzută în Tarife, toate comisioanele și alte costuri aferente deservirii Cardului și/sau aferente operațiunilor efectuate;

- să înștiințeze Banca, în modul stabilit în prezentele Condiții, despre apariția situațiilor de urgență;

- să restituie Băncii Cardul imediat după primirea solicitării Băncii, precum și la expirarea termenului de valabilitate a Cardului sau în cazul compromiterii ori încetării utilizării acestuia;

- în cazul în care Contul de plată a fost deschis în scopul derulării proiectului de salarizare, Titularul contului și/sau agentul economic se obligă să informeze Banca, în termen de 3 zile de la data eliberării din funcție, despre încetarea raporturilor de muncă cu întreprinderea din cadrul proiectului de salarizare.

#### 6.5.3 Responsabilitățile Deținătorului Cardului /Titularului contului.

- Deținătorul este responsabil în conformitate cu prezentele Condiții, legislația în vigoare a Republicii Moldova și regulile sistemului de plăți MasterCard Worldwide /VISA International, pentru toate Operațiunile efectuate prin Card.

- Deținătorul poartă răspundere față de Bancă pentru prejudiciile cauzate Băncii în urma utilizării Cardului de către o altă persoană, care acționează fără acordul și/sau fără cunoștința Deținătorului până la notificarea Băncii, în modul stabilit în prezentele Condiții, despre pierderea sau furtul Cardului și/sau a PIN-codului.

- Deținătorul poartă răspundere pentru toate operațiunile efectuate de către alte persoane, cărora le-a transmis Cardul sau rechizitele acestuia și/sau PIN-codul, inclusiv și în cazurile în care chitanța ce confirmă efectuarea operațiunii nu este semnată de către Deținător (bancomat, comenzi prin poștă, telefon sau Internet, rezervarea biletelor de avion, rezervarea camerei în hotel etc.).

- Deținătorul cardului /Titularul contului poartă răspundere materială pentru prejudiciile cauzate Băncii în urma nerespectării prevederilor prezentelor Reguli.

- Titularul contului este responsabil de starea Contului de plată .

- Titularul contului poartă răspundere pentru acțiunile Deținătorului suplimentar și încălcările admise de acesta în procesul utilizării Cardului.

#### 6.5.4 Drepturile, obligațiile și responsabilitățile Băncii.

##### **Banca este în drept:**

- să refuze Titularului contului /Deținătorului emiterea Cardului fără explicații;

- să distrugă Cardul care nu a fost ridicat de la Bancă de către Deținător timp de 3 luni de la data depunerii cererii de emitere a Cardului;

- să modifice unilateral prezentele Condiții și/sau Tarifele, cu condiția respectării prevederilor p.8.1.-p.8.2. din prezentele Condiții;

- să suspende Operațiunile prin Card, să refuze efectuarea operațiunilor și/sau eliberarea Cardului, în cazul dacă Titularul contului /Deținătorul încalcă legislația în vigoare și/sau prezentele Condiții;

- în caz de Overdraft neautorizat și insuficiență de mijloace bănești pentru rambursarea acestora în Contul de plată și în alte conturi ale Titularului contului deschise la Bancă – să blocheze toate Cardurile atașate la Contul de plată și să întreprindă măsurile necesare în vederea recuperării creanțelor sale conform legislației în vigoare a Republicii Moldova;

- în funcție de prevederile legislației în vigoare și/sau de situația pe piața financiar-valutară, precum și în cazul în care valuta operațiunii diferă de valuta Contului de plată, Banca își rezervă dreptul să stabilească limitele pentru anumite operațiuni cu Card (ridicarea numerarului ș.a.);

- să debiteze de sine stătător, incontestabil (fără accept), sumele operațiilor efectuate cu Card și sumele altor creanțe ale Băncii, în conformitate cu prevederile p.3.8.-p.3.9. din prezentele Condiții;

- să stabilească cursul comercial de schimb pentru Operațiunile care necesită convertirea mijloacelor bănești;

- să blocheze Cardul la cererea Titularului contului /Deținătorului sau în lipsa acestei cereri în cazul în care Cardul și/sau PIN-codul a fost pierdut sau furat, ori în cazul apariției altor situații de urgență indicate în p.7.1. din prezentele Condiții.

- în cazul în care Contul de plată a fost deschis în scopul derulării proiectului de salarizare, iar raporturile de muncă ale Titularului contului cu întreprinderea din cadrul proiectului de salarizare au încetat, Banca este în drept, în termen de 3 zile de la data recepționării informației privind eliberarea Titularului contului din funcție, să transfere Contul de plată și Cardul respectiv la condițiile de bază ale Tarifelor Băncii aferente emiterii și deservirii cardurilor de plată e.

**Banca se obligă:**

- să pună la dispoziția Titularului contului /Deținătorului Tarifele, utilizând modalitățile prevăzute în p.8.2. din prezentele Condiții;

- să efectueze decontările privind Operațiunile efectuate prin Card în conformitate cu prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova, în limita Soldului disponibil în Contul de plată să elibereze Titularului contului /Deținătorului, la cererea acestuia, extras din Contul de plată pentru luna precedentă;

- să debiteze din Contul de plată sumele Operațiunilor efectuate și/sau sumele prezentate spre achitare prin intermediul sistemului de plăți MasterCard Worldwide /VISA International Debitarea va fi efectuată în valuta Contului de plată, cu aplicarea cursului comercial de schimb stabilit în conformitate cu p.5.1.8) din prezentele Condiții;

- să examineze reclamațiile Deținătorului privind utilizarea Cardului și/sau operațiunile efectuate, cu condiția prezentării lor în forma scrisă în cadrul termenului stabilit în p.4.1.3) din prezentele Condiții. Reclamațiile vor fi examinate în conformitate

cu prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova, regulile sistemului de plăți MasterCard Worldwide /VISA International și regulamentele interne ale Băncii. Decizia luată pe marginea reclamației va fi adusă la cunoștința Deținătorului în scris.

### **Responsabilitățile Băncii.**

- Banca se angajează să nu divulge informația privind relațiile de afaceri cu Titularul contului și/sau cu Deținătorul cardului. Informația care constituie secret comercial și bancar va fi protejată în conformitate cu prevederile art.22 din Legea instituțiilor financiare și în conformitate cu Legea privind protecția datelor cu caracter personal. Aceasta obligație nu există dacă astfel rezultă dintr-o dispoziție legală.

- În cazul în care Titularul contului și/sau Deținătorul a solicitat ca Banca să-i transmită informațiile aferente utilizării Cardului prin poșta electronică, Banca nu poartă răspundere pentru asigurarea confidențialității acestei informații.

- Banca nu poartă răspundere pentru operațiunile efectuate în Contul de plată până la momentul înștiințării Băncii de către Deținător, conform prezentelor Reguli, despre pierderea sau furtul Cardului și/sau a PIN-codului.

- Banca nu poartă răspundere pentru imposibilitatea executării obligațiilor, ce-i revin conform prezentelor Reguli, în cazurile în care neexecutarea se datorează unor situații ce nu pot fi controlate de către Bancă.

- Banca nu poartă răspundere pentru refuzul sau incapacitatea unor comercianți să primească Cardul la plată.

- Banca nu poartă răspundere pentru dificultățile sau eventualele prejudicii cauzate Deținătorului în cazul unor restricții stabilite de legislația Republicii Moldova sau a unui stat străin în domeniul reglementării valutare, ori în cazul existenței unor restricții sau limite stabilite de către sistemul de plăți MasterCard Worldwide /VISA International și/sau de către alte bănci.

## **6.6 Reguli speciale și măsurile de prevenire a cazurilor de fraudă aferente utilizării cardurilor de plată.**

6.6.1 Deținătorul se obligă să asigure păstrarea Cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia.

6.6.2 La primirea cardului, Deținătorul se obligă să semneze imediat cardul pe verso, în locul indicat. Semnătura trebuie să coincidă cu specimenul semnăturii din actul de identitate al Deținătorului.

6.6.3 Deținătorul se obligă să asigure securitatea PIN-codului, prin următoarele măsuri:

- memorarea și păstrarea în secret a PIN-codului. Este interzisă înscrierea PIN-codului nemijlocit pe Card și/sau păstrarea Cardului și a PIN-codului împreună,

- utilizarea PIN-codului astfel încât să nu poată fi văzut/identificat de către alte persoane.
- 6.6.4 În cazul utilizării cardului la comerciant/la ghișeul băncii, Deținătorul se obligă să solicite efectuarea operațiunii numai în prezența sa.
- 6.6.5 În scopul efectuării Operațiunilor solicitate de Deținător, comercianții care acceptă Cardurile la plată sunt în drept să ceară prezentarea actului de identitate al Deținătorului.
- 6.6.6 Deținătorul se obligă să evite divulgarea informației confidențiale prin telefon și alte mijloace de comunicație.
- 6.6.7 În cazul utilizării cardului în scopul achitării mărfurilor/serviciilor sau ridicării numerarului, Deținătorul se obligă:
  - să semneze chitanța și/sau să introducă PIN-codul,
  - să solicite chitanța aferentă Operațiunii efectuate prin intermediul cardului și să verifice cu atenție existența și corectitudinea informației evidențiate pe aceasta: data efectuării operațiunii, numărul Cardului, numele /prenumele, suma și valuta tranzacției,
  - să preia cardul și chitanța după fiecare Operațiune efectuată la bancomat, POS-terminal sau la un alt dispozitiv special.
- 6.6.8 În cazul utilizării Cardului sau rechizitelor acestuia pentru achitarea mărfurilor/serviciilor, inclusiv prin Internet, Deținătorul se obligă:
  - să facă cunoștința în prealabil cu regulile de înregistrare și de anulare a comenzilor, regulile de achitare, condițiile de livrare a mărfurilor/serviciilor,
  - să păstreze toate documentele aferente operațiunilor efectuate cel puțin un an de la data efectuării acestora.
- 6.6.9 Deținătorul se obligă să verifice chitanțele și alte documente aferente Operațiunilor efectuate, cu tranzacțiile reflectate în extrasul din Contul de plată și să le păstreze cel puțin un an de la data efectuării operațiunii.
- 6.6.10 În cazul eșuării tranzacției, Deținătorul se obligă să verifice urgent soldul Contului.
- 6.6.11 Deținătorului cardului /Titularului contului i se recomandă conectarea la sistemul Telebank-ALERTER, pentru a primi imediat mesaje SMS sau E-mail despre efectuarea oricărei operațiuni, precum și despre operațiunile eșuate.
- 6.6.12 Banca va informa Deținătorul despre alte măsuri racordate la trendul fraudelor, pe care Deținătorul trebuie să le întreprindă în vederea prevenirii cazurilor de fraudă. Informarea se va efectua utilizând modalitățile stabilite în p.8.2. din prezentele Condiții.

## **6.7 Pierderea sau furtul Cardului și/sau a PIN-codului.**

- 6.7.1 Se consideră situații de urgență următoarele situații:

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice consumatori în cadrul B.C. „Eurocreditbank” S.A.

- pierderea sau furtul Cardului, PIN-codului și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa;
  - înregistrarea în Contul de plată a unor operațiuni neautorizate de Deținător;
  - orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării Contului de plată de către Bancă;
  - observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cunoașterea PIN-codului de către persoane neautorizate;
  - suspiciuni de utilizare a Cardului PIN-codului și/sau a unor alte coduri care permit identificarea Deținătorului de către persoane neautorizate;
  - depistarea tentativelor de efectuare a Operațiunilor neautorizate;
  - alte situații de urgență.
- 6.7.2 În situații de urgență menționate în p.7.1. din prezentele Condiții, Deținătorul este obligat să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția acestora. Înștiințarea despre situațiile de urgență urmează a fi efectuată printr-un apel telefonic la Serviciul Suport privind cardurile de plată e (24 ore din 24), cu condiția prezentării obligatorii ulterioare a notificării în formă scrisă pe suport hârtie sau prin intermediul sistemului Tebank.
- 6.7.3 Notificarea scrisă trebuie să conțină obligatoriu cel puțin următoarele date: numele, prenumele și codul personal al Deținătorului, numărul Cardului (doar primele 6 cifre și ultimele 4 cifre ale acestuia), termenul de valabilitate a Cardului, împrejurările în care a fost pierdut sau furat Cardul și/sau PIN-codul. Deținătorul poartă răspundere materială pentru toate Operațiunile efectuate de către o altă persoană, până la momentul înștiințării Băncii în formă scrisă despre pierderea sau furtul Cardului (rechizitelor acestuia) și/sau a PIN-codului.
- 6.7.4 După recepționarea notificării, Banca va proceda imediat la blocarea Cardului, prin suspendarea efectuării cu acest Card a oricăror operațiuni.
- 6.7.5 În cazul în care Cardul a fost găsit după ce Banca a fost notificată despre pierderea sau furtul Cardului și/sau a PIN-codului, Deținătorul este în drept să înainteze Băncii o cerere scrisă privind deblocarea Cardului, cu condiția schimbării de către Deținător a PIN-codului.
- 6.7.6 Deținătorul poartă răspundere pentru toate prejudiciile, indiferent dacă a notificat sau nu Banca despre pierderea sau Cardului și/sau a PIN-codului, în următoarele cazuri:
- dacă Deținătorul a acționat fraudulos (cu rea-credință, prin escrocherie etc.) sau cu neglijență;
  - prejudiciile au survenit în rezultatul încălcării de către Deținător a prevederilor legislației în vigoare și/sau ale prezentelor Reguli;

- însuși Deținătorul a transmis Cardul, PIN-codul sau numărul de Card către o persoană terță pentru folosință sau în alte scopuri.

## **6.8 Modificarea prezentelor Condiții și/sau a Tarifelor.**

- 6.8.1 Banca este în drept să modifice unilateral prezentele Condiții și/sau Tarifele aferente emiterii și deservirii cardurilor de plată e, cu condiția notificării Titularului contului cu cel puțin 60 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.
- 6.8.2 Notificarea va fi efectuată prin intermediul uneia sau mai multor modalități, pe care Banca le consideră aplicabile și suficiente (anunțurile pe panourile informative și pe pagina-web a Băncii, informații pe chitanțele bancomatelor, în extrasele din Contul de plată etc.).
- 6.8.3 Titularul contului este în drept să accepte sau să nu accepte noile condiții propuse de Bancă la modificarea prezentelor Reguli și/sau a Tarifelor, prin anunțarea Băncii în scris asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor.
- 6.8.4 Dacă Titularul contului nu este de acord cu noile condiții, acesta este în drept să înceteze raporturile juridice cu Banca în condițiile stabilite în prezentele Condiții pentru închiderea Contului de plată .
- 6.8.5 Neanunțarea opțiunii în termenul stabilit se consideră acceptare tacită de către Titularul contului a noilor condiții.

## **6.9 Litigii.**

- 6.9.1 Orice neînțelegere, pretenție sau litigiu legat de funcționarea Contului de plată și/sau de utilizarea Cardului, va fi soluționat pe cale amiabilă prin negocieri între părți.
- 6.9.2 În cazul dacă în urma negocierilor părțile nu vor ajunge la un acord, litigiul va fi transmis spre examinare la instanța de judecată competentă în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

## **6.10 Dispoziții finale.**

- 6.10.1 Prezentele Condiții produc efecte juridice din data semnării de către Titularul contului a cererii de deschidere a Contului de plată , pentru o perioadă nelimitată de timp.
- 6.10.2 Prezentele Condiții se vor aplica și pentru orice alt Card, care va fi emis în schimbul Cardului inițial.



## VII. Sistemul de deservire bancară la distanță „Telebank”

- 7.1. Sistemul de deservire la distanță „Telebank” reprezintă un complex de aplicații programate, cu caracter tehnic, pus la dispoziția Clientului de către Bancă și permite deservirea prin diverse canale de acces (prin intermediul paginii web <https://www.telebank.md>, prin telefon, ș.a.). Sistemul „Telebank” prevede următoarele tipuri de operațiuni bancare:
- Primirea informației despre starea contului și primirea extraselor din cont;
  - Transferarea mijloacelor din contul curent;
  - Alimentarea contului de card;
  - Alimentarea cont curent direct de pe card;
  - Alimentarea/retragerea parțială a mijloacelor din contul de depozit;
  - Cumpărarea/vânzarea valutei străine;
  - Plata serviciilor comunale și a plăților în favoarea prestatorilor de servicii comunale în cadrul contractelor, încheiate între Bancă și prestatorii de servicii ;
  - Primirea mijloacelor bănești prin intermediul sistemelor de remitere de bani;
  - Servicii de schimbare a datelor de identificare ș.a.
- 7.2. Lista operațiunilor respective pot fi completate sau modificate de către Bancă în dependentă de modificările funcționale ale sistemului "Telebank" sau a legislației în vigoare.
- 7.3. Sistemul Telebank se poate accesa în următoarele moduri:
- prin identificarea Clientului la accesul în Sistemul „Telebank”
  - prin intermediul cererii următoarelor mijloace de înregistrare: Numărul de Înregistrare a Clientului, PIN-codul și/sau Cheile unice de acces din Cartela cheilor unice de acces, sau prin intermediul altor mijloace de identificare convenite.
- 7.4. Drepturile părților
- 7.4.1. Părțile sunt de acord că, mijloacele de identificare ale Deținătorului, primite și înregistrate de către Bancă, utilizate în Sistemul "Telebank", garantează securitatea documentului electronic semnat. În cazul modificării nesancționate, oferă destinatarului documentului de plată electronic, să determine în mod unic autorul acestuia și care de asemenea face imposibil refuzul deținătorului de mijloace bănești de identificare a autorului documentului, în cazul în care Sistemul "Telebank" oferă un rezultat pozitiv în momentul verificării semnăturii din documentul electronic respectiv, cu cheia unică de acces.
- 7.4.2. Banca este în drept din propria inițiativă să utilizeze pentru identificarea Clientului careva mijloace de identificare sub orice combinație. La schimbul mijloacelor de identificare, Banca poate din propria inițiativă să ceară Deținătorului vizita personală a acestuia la Bancă și/sau pentru îndeplinirea în scris a respectivei cereri.

- 7.4.3. Părțile admit, că dispozițiile receptionate de către Bancă la distanță, și trasmise prin canale de acces acceptate din numele Clientului, sunt echivalente cu cele primite de Bancă și semnate de către Client pe suport de hârtie,
- 7.4.4. Transmiterea la distanță a dispozițiilor Clientului și înregistrarea acestora în Bancă se efectuează în regim automat prin canalul de acces acceptat sau prin intermediul operatorului-telefonist.
- 7.4.5. Dispozițiile efectuate la distanță, care sunt confirmate cu ajutorul mijloacelor active de identificare (Cheile unice de acces din Cartela cheilor) și înregistrare ale Băncii, se consideră ca fiind transmise de către Deținător și vor fi executate de către Bancă.
- 7.4.6. La transmiterea dispoziției prin intermediul Centrului de Deservire Electronică, Deținător indică informația necesară operatorului-telefonist, care respectiv o introduce în Sistemul „Telebank”. În acest caz identificarea Deținătorului se efectuează prin intermediul Numărului de Înregistrare a Deținătorului, PIN-codul, Cheile unice de acces din Cartela Cheilor unice de acces a Deținătorului .
- 7.4.7. Documentele electronice de plată se acceptă și se transmit Băncii în ordinea și termenii stabiliți de Bancă pentru recepționarea respectivelor documente de plată. Perioada livrării documentului de plată electronic către Bancă și de la Bancă către Deținător, se consideră timpul transmiterii acestuia la centrul de comunicații al Băncii. Timpul respectiv se fixează în registrul comunicațiilor electronice în cadrul Băncii.
- 7.4.8. În scopul determinării veridicității documentului electronic recepționat Banca îndeplinește următoarele activități: înfăptuiește identificarea Deținătorului conf p.7.3, verifică îndeplinirea tuturor elementelor obligatorii ale documentului electronic de plată, formatul datelor, data documentului. De asemenea se verifică corectitudinea Cheiței unice de acces din Cartela cheițelor unice de acces a Deținătorului sau existența autorizației, prin intermediul altei metode de identificare, și de asemenea prin existența mijloacelor bănești pe contul bancar al Clientului.
- 7.4.9. Sistemul "Telebank" respinge documentul electronic de plată , dacă cel puțin unul dintre elementele obligatorii ale documentului nu este completat sau este completat eronat.
- 7.4.10. Documentele electronice de plata eronate nu se execută. Documentul electronic de plată primit în mod repetat, se consideră un document nou.
- 7.4.11. Banca este în drept să refuze executarea dispoziției transmise la distanță de către Deținător și înregistrată de către Bancă, dacă la momentul executării dispoziției se stabilește insuficiența mijloacelor bănești în conturile Deținătorului, sau în cazul în care executarea acesteia poate atrage pierderi pentru Bancă, dacă informația recepționată, atestă posibilul comportament neglijent al Clientului în raport cu Banca, prin încălcarea de către Client a cerințelor Condițiilor generale de prestare a serviciilor

persoanelor fizice, sau s-a dovedit că, operațiunea efectuată de către Client contravine legislației în vigoare.

7.4.12. Documentul electronic de plată, întocmit și transmis către Bancă cu respectarea tuturor cerințelor legislației în vigoare, de asemenea cu respectarea cerințelor prezentului act, se echivalează după puterea juridică cu documentul pe suport de hârtie, semnat propriu - zis manual de către Client și servește pentru Bancă drept bază pentru debitarea mijloacelor bănești din contul bancar al Clientului în conformitate cu dispoziția acestuia.

7.4.13. Banca este în drept fără un motiv și fără acordul Clientului, să stabilească restricții permanente sau temporare la înregistrarea sau executarea dispozițiilor Clientului, efectuate la distanță, în special, limitarea sumei dispozițiilor, să interzică efectuarea unor tipuri de plăți prin intermediul unor canale de acces, să limiteze individual sumele, de altfel și suma totală a plăților, transmise pentru o anumită perioadă, de asemenea să introducă, alte limite, pe care Banca le va considera necesare.

## **7.5. Obligațiile părților**

Banca se obligă:

Să asigure Clientului posibilitatea utilizării Sistemului "Telebank" în conformitate cu prezentelor Condiții, care este accesibil în oficiul central al Băncii, în toate filialele Băncii, de asemenea pe pagina web a Băncii [www.ecb.md](http://www.ecb.md).

7.5.2 Să primească și să execute documentele electronice de plată în ordinea și termenii, stabiliți de Bancă pentru recepționarea respectivelor documente de plată;

7.5.3 Să efectueze debitarea mijloacelor bănești din contul bancar al Clientului în decursul zilei operaționale, pe durata căreia a fost recepționat documentul electronic de plată, autorizat de către Client, cu condiția suficienței mijloacelor bănești în contul bancar al Clientului;

7.5.4 În cazul suspiciunii de compromitere a mijloacelor de identificare a Clientului – imediat să blocheze posibilitatea inițierii documentelor electronice de plată, transmise cu utilizarea respectivă a cheii unice de acces, și să informeze Clientul.

7.5.5 În cazul refuzului executării dispoziției efectuat la distanță, dar care conține erori, transmis în decursul zilei bancare, să întreprindă toate măsurile raționale de înștiințare a Clientului despre cauzele unui astfel de refuz.

7.5.6 Să asigure confidențialitatea datelor privind datele Clientului sistemului „Telebank” și a tranzacțiilor efectuate prin intermediul acestui sistem, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare aferente secretului comercial.

## **7.6. Clientul se obligă:**

7.6.1 Să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare (de ex. chei, parole etc.) și să manifeste o atitudine responsabilă privind asigurarea siguranței și securității sistemului „Telebank”.

7.6.2 Să utilizeze sistemul „Telebank” în conformitate cu prevederile contractuale.

7.6.3 Să înștiințeze Banca imediat ce se constată: modificarea neautorizată a soldului contului său bancar; orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării de către Bancă a contului bancar; elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii informației de autentificare a Clientului de către persoane neautorizate.

### **VIII. Caseta bancară individuală**

8.1 Primirea valorilor spre păstrare în caseta bancară individuală se efectuează în baza contractului de locațiune. Contractul poate fi încheiat pentru următoarele perioade:

- până la 1 (una) lună;
- mai mult de 1 (una) lună.

în cazul în care pe parcursul termenului stabilit nici una din părți nu a înștiințat pe cealaltă parte privind intenția de a rezilia contractul, termenul de acțiune a acestuia va fi prelungit automat pentru o perioadă nedeterminată.

8.2 La încheierea contractului de locațiune a casetei bancare individuale, Deponentul va fi identificat în conformitate cu prevederile actelor normative interne și a legislației în vigoare.

8.3 Tariful lunar pentru locațiunea casetei bancare individuale și plata de garanție pentru cheie sunt stabilite în Tarife Băncii, aprobate de Președintele Comitetului de Conducere a Băncii.

8.4 În cazul neachitării la timp a plății pentru folosința casetei, sumele respective se supun unei penalități. Penalitățile calculate urmează a fi achitate de către Client concomitent cu achitarea plăților restante. Achitarea penalității nu-l eliberează pe Client de achitarea plății pentru folosința casetei în perioada respectivă.

8.5 Banca va informa Clientul, cu cel puțin 30 zile înainte de data modificării cuantumului locațiunii, prin plasarea informației respective pe panoul informativ în Sala de operațiuni a Băncii și pe site-ul WEB al Băncii. În cazul dezacordului cu mărimea nouă a locațiunii, stabilită de Bancă, Clientul este obligat să notifice Banca privind rezilierea contractului până la intrarea în vigoare a modificărilor, în caz contrar se consideră că mărimea nouă a plății acceptată de Client;

8.6 Clientul împuternicește Banca să efectueze decontarea sumelor înscrise în contul său curent deschis la Bancă, iar în cazul insuficienței mijloacelor în contul indicat – de asemenea, decontarea sumelor insuficiente și din alte conturi ale Clientului deschise la Bancă, inclusiv și în valuta străină, direcționându-le în scopul achitării datoriei Clientului formate în baza contractului de locațiune. Decontarea va fi efectuată de Bancă de sine stătător, incontestabil, în baza unui document de plată al Băncii, perfectat în baza contractului de locațiune, fără cererea aparte a Clientului;

- 8.7 Banca este în drept, în cazul neachitării de către Client, timp de 3 luni după expirarea termenului de plată, a chiriei pentru folosința casetei bancare, să deschidă caseta de sine stătător, fără acordul Clientului. În acest caz, conținutul casetei va fi transmis spre păstrare în tezaurul Băncii, Clientul fiind obligat să achite Băncii cheltuielile pentru păstrare în mărimea plății pentru folosința casetei;
- 8.8 Banca este în drept să rețină valorile păstrate în casetă până la îndeplinirea integrală de către Client a tuturor obligațiilor sale ce rezultă din contractul de locațiune.

**BC "EuroCreditBank" S.A.**

**Serviciul Suport privind cardurile de plată e (24/24):**

Tel.: /+373-22/ 500-220

**Datele de contact privind cardurile de plată:**

Tel.: /+373-22/ 500-220, /+373-22/ 500-148

FAX: /+373-22/ 54-88-27

E-mail: cards@ecb.md

**Serviciul Suport privind serviciul la distanță „Telebank” (24/24):**

Tel.: /+373-22/ 500-200