

Public

APROBAT
de către Comitetul de Conducere
al BC "EuroCreditBank" S.A.
PV nr.65 din 30.06.2026

CONDIȚII GENERALE
de prestare a serviciilor bancare
pentru persoane fizice
în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

Chișinău 2026

**Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice
în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.
/24**

2

CUPRINS

Capitolul 1.	Prevederi generale	3
Capitolul 2.	Termeni și interpretare	4
Capitolul 3.	Prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal	7
Capitolul 4.	Obligațiunile, drepturile și responsabilitățile părților	11
4.1.	Obligațiunile și responsabilitatea Băncii	11
4.2.	Drepturile Băncii	12
4.3.	Obligațiunile Clientului	13
4.4.	Clientul este în drept:	14
4.5.	Responsabilitatea Clientului:	14
4.6.	Regulile „Cunoaște-ti Clientul”, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului	15
4.7.	Aspecte legate de mijloacele electronice de identificare, autorizare și semnare	15
4.8.	Alte condiții	16
Capitolul 5.	Cont curent	16
Capitolul 6.	Cont de depozit	18
Capitolul 7.	Cont de depozit online	19
Capitolul 8.	Cardul de plată	19
8.1.	Noțiuni generale	19
8.2.	Tipurile cardurilor de plată emise de Bancă	19
8.3.	Activarea Cardului de Plată, setarea PIN-ului	20
8.4.	Funcționarea contului curent cu cardul atașat și a cardului. Modalitățile de utilizare a Cardurilor.	20
8.5.	Pierderea sau furtul Cardului și/sau a PIN-codului. Blocarea cardului	22
Capitolul 9.	Instrument de plată cu acces la distanță – aplicația ECBank	23
Capitolul 10.	Principii generale de securitate a cardurilor de plată, aplicației ECBank. Prevenirea fraudelor... ..	24
Capitolul 11.	Caseta de siguranță	25
Capitolul 12.	Litigii	26
Capitolul 13.	Notificările și reclamațiile	26
Capitolul 14.	Date de contact	27

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

3/24

Capitolul 1. Prevederi generale

1.1. Banca Comercială "EuroCreditBank" S.A., denumită în continuare "Bancă", se identifică prin următoarele date: cod fiscal (IDNO): 1002600020056, sediul: MD-2001, mun. Chișinău, str. Ismail, nr. 33, înregistrată la Agenția Serviciilor Publice la data de 25 mai 2001, număr de telefon: +373/22/500200, e-mail: info@ecb.md, site-ul Băncii: www.ecb.md.

1.2. B.C. "EuroCreditBank" S.A. este membră a Fondului de garantare a depozitelor. Banca deține sucursale, agenții, bancomate pe teritoriul Republicii Moldova. Autoritatea de supraveghere a activității băncilor licențiate este Banca Națională a Moldovei, sediul: MD-2005, Republica Moldova, mun. Chișinău. bd. Grigore Vieru 1, pagina-web oficială: <http://bnm.md>.

1.3. BC "EuroCreditBank" S.A. este Operator de date cu caracter personal în conformitate cu prevederile Legii Nr.195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal, adresa email pentru alerte aferent protecției datelor cu caracter personal: date.personale@ecb.md.

1.4. Prezentele Condiții Generale de prestare a serviciilor bancare pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A. (în continuare Condiții Generale) au drept scop reglementarea relațiilor dintre Bancă și Clienții săi - persoane fizice cetățeni ai RM, cetățeni străini, rezidenți sau nerezidenți și apatrizi, care au beneficiat sau beneficiază de serviciile și/sau produsele Băncii și se aplică oricărui tip de contract încheiat între Client și Bancă, și oricărui aspect care nu este reglementat expres în alte contracte încheiate de Clienți cu Banca.

1.5. Totodată Condițiile Generale se completează cu prevederile stipulate în contractele aferente fiecărui produs și serviciu, în cererile de aderare la serviciile bancare, actele normative în vigoare, legislația Republicii Moldovei și reglementările Băncii Naționale a Moldovei.

1.6. Prezentele Condiții Generale se aplică începând cu data stabilirii relației de afaceri și sunt valabile până la data încetării acesteia. Condițiile Generale sunt aplicabile și reprezentanților Clienților Băncii.

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

1.8. În caz de conflict între prevederile existente în prezentele Condiții Generale și condițiile speciale din contracte, documente și/sau formulare distincte încheiate între Client și Bancă la aceeași dată sau

ulterior intrării în vigoare a prezentelor Condiții Generale, vor prevala condițiile speciale din formularele sau documentele specifice.

1.9. Banca are dreptul să modifice în mod unilateral prezentele Condiții Generale, ori de câte ori va considera necesar prin notificarea Clientului cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data propusă pentru modificare. Faptul modificării Condițiilor Generale se aduce la cunoștința Clientului în unitățile Băncii, și/sau prin site-ul Băncii, și/sau prin extrasele de cont, și/sau prin mesaj electronic, în cazurile în care Clientul a agreeat cu Banca metode de comunicare electronică.

1.10. Modificările la Condiții Generale vor produce efecte între Bancă și Client la expirarea termenului de 2 (două) luni de la notificare, cu excepția următoarelor situații:

- a) în cazurile prevăzute în prezentele Condiții Generale;
- b) în cazurile când modificările sunt impuse în legătură cu aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective;
- c) în cazurile când modificările privind nivelul ratei dobânzii sau a comisionului sunt în avantajul Clientului;
- d) în cazurile când Banca efectuează modificări în vederea introducerii unor noi servicii/ funcționalități și produse bancare noi, și atunci când noile aspecte nereglementate anterior sunt în avantajul Clientului;
- e) în cazurile când Clientul a notificat Banca în scris ori pe alt suport durabil cu privire la neacceptarea modificărilor, în intervalul anterior menționat. Neacceptarea modificărilor de către Client, și respectiv, rezoluțiunea Condiții Generale pe acest temei, vor fi gratuite pentru Client.

1.11. Nerecepționarea de către Bancă a unei notificări din partea Clientului în termenul menționat mai sus presupune acceptarea tacită de către Client a noilor Condiții Generale.

1.12. 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 de Client în unul din următoarele cazuri:

- a) Clientul a semnat cererea/contractul cu semnătură olografă sau semnătură electronică avansată calificată,
- b) Clientul solicită aderarea la produsele/serviciile prin Contact Center, și a trecut procedura de identificare la distanță stabilită de Bancă,

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

4/24

c) Clientul a utilizat în cadrul serviciilor de deservire la distanță alte mijloace securizate specifice dispozitivului electronic deținut (notificări Push, SMS, etc.).

1.13. Modificarea sau încetarea unuia din contractele particulare încheiate între Client și Bancă se realizează în condițiile prevăzute în acest contract și nu afectează valabilitatea acestor Condiții Generale, celorlalte contracte, cereri, etc.

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

1.15. Nicio întârziere sau amânare din partea Băncii în exercitarea drepturilor sale nu constituie o renunțare la aceste drepturi. De asemenea, exercitarea parțială a unui drept nu împiedică Banca să își exercite pe deplin drepturile în viitor sau să aplice alte drepturi prevăzute de legislație în vigoare sau prezentele Condiții Generale.

1.16. Clientul sau potențialul Client poate să consulte Condițiile Generale în vigoare la oricare subdiviziune a Băncii sau pe site-ul Băncii (www.ecb.md). În orice moment, la cerere, Banca va oferi Condițiile Generale pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil.

Capitolul 2. Termeni și interpretare

2.1. În prezentele Condiții Generale, următoarele termeni se interpretează după cum urmează:

2.2. **Autentificarea Strictă ale Clienților/Strong Customer Authentication (SCA)** – o măsură de securitate bancară obligatorie, care asigură verificarea identității utilizatorului prin cel puțin doi factori de autentificare independenți (cunoaștere, posesie, inerență) pentru a accesa aplicația ECBank și pentru a confirma operațiunile efectuate de la distanță prin intermediul cardurilor de plată și aplicației ECBank, garantând astfel securitatea tranzacțiilor și a fondurilor clienților depuse în conturile bancare.

2.3. **Autorizare** - permisiunea băncii de a efectua o anumită operațiune prin intermediul Cardului de plată emis de aceasta.

2.4. **Capitalizarea dobânzii** - procesul prin care dobânda calculată se adaugă lunar la suma inițial depusă, majorând astfel baza de calcul pentru dobânzile viitoare.

2.5. **Card de plată (Cardul)** - un suport de informație standardizat și, după caz personalizat, prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, utilizând numărul personal de identificare al său și/sau alte coduri care permit identificarea sa, în funcție de tipul cardului de plată, are acces de la distanță la contul curent la care

este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor de plată. Acesta poate oferi posibilitatea acordării unei facilități de overdraft, în cazul insuficienței mijloacelor bănești în contul acestuia.

2.6. **Card de debit** – cardul prin intermediul căruia utilizatorul dispune de fondurile din contul său curent pentru a efectua operațiuni de plată în conformitate cu prevederile legale aplicabile și prezentele Condiții Generale.

2.7. **Card digital** - cardul de plată, emis fără suport durabil (plastic), asociat contului curent al Clientului, care permite inițierea și efectuarea operațiunilor de plată în conformitate cu prevederile legale aplicabile și prezentele Condiții Generale.

2.8. **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, care permite inițierea și efectuarea operațiunilor de plată în conformitate cu prevederile legale aplicabile și prezentele Condiții Generale. Suma datorată urmează să fie rambursată integral sau parțial, existând obligația de a rambursa suma minimă stabilită în contractul de credit până la data menționată în acesta.

2.9. **Card personalizat** – card de plată care este atașat la un cont curent și pe care este tipărită/embosată informația despre deținător;

2.10. **Card personificat** – card de plată care este atașat la un cont curent și pe care nu este tipărită/embosată informația despre client.

2.11. **Card virtual** - card fără suport fizic, utilizat pentru efectuarea plăților în mediul on-line;

2.12. **Casetă de siguranță** – casetă metalică, dotată cu lacate având chei separate, amplasată într-un spațiu special amenajat în clădirea Băncii și echipată cu sisteme moderne de securitate și protecție împotriva incendiilor.

2.13. **Client (Deținător / Utilizator / Titular de cont)** – orice persoană fizică care a beneficiat sau beneficiază de serviciile și/sau produsele Băncii.

2.14. **Codul de securitate CVV2 (Card Verification Value)** – cod format din trei cifre, care reprezintă un element de securitate a cardului în mediul virtual.

2.15. **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.

2.16. **Confirmarea operațiunilor inițiate la distanță** – o funcționalitate care permite autorizarea operațiunilor prin utilizarea a cel puțin doi factori de autentificare (ex: login și parola, autentificare biometrică protejată prin

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

5/24

mecanisme criptografice (în continuare semnătura SCA), Face ID, amprenta digitală, PIN5.

2.17. **Consimțământ** – orice manifestare de voință liberă, specifică, informată și lipsită de ambiguitate a persoanei vizate prin care aceasta acceptă, printr-o declarație sau printr-o acțiune fără echivoc, ca datele cu caracter personal care o privesc să fie prelucrate.

2.18. **Cont curent, cont** – cont cu/sau fără Card atașat deschis pe o perioadă nedeterminată, pe numele unui singur Client pentru efectuarea operațiunilor bancare.

2.19. **Curs valutar** - reprezintă cursul valutar comercial stabilit de Bancă pentru o anumită zi bancară sau pentru anumite tipuri de operațiuni bancare, care este furnizat de Bancă sau provine din surse publice.

2.20. **Date cu caracter personal** - orice informații prin care poate fi direct sau indirect identificată persoana fizică (în continuare – persoană vizată), în special, prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, fie unul sau mai multe elemente specifice, care caracterizează identitatea fizică, fiziologică, genetică, psihică, economică, culturală sau socială a persoanei fizice.

2.21. **Deponent/depunător** - client, care a depus sau depune fondurile în Bancă sau diverse valori spre păstrare în Caseta de siguranță.

2.22. **Depozit la termen** – cont deschis pe numele unui Client pe o perioada minimă determinată în scopul acumulării de fonduri și întrunește următoarele condiții:

- a) are rata dobânzii flotantă sau fixă, iar plata dobânzii se efectuează conform condițiilor produsului selectat;
- b) în cazul închiderii depozitului în prima lună din momentul constituirii acestuia, Clientul va suporta comisioanele prevăzute conform Tarifelor Băncii sau în contractul de depozit;
- c) în dependență de caracteristicile produsului, depozitul (contractul) poate fi reînnoit la scadență. Depozitul se reînnoiește în aceleași condiții, cu aplicarea ratei dobânzii stabilite de Bancă la momentul reînnoirii. Pentru depozitele care nu prevăd reînnoirea automată, Clientul la expirarea termenului acestuia autorizează Banca să transfere soldul depozitului în contul său curent.

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

- a) **bancomat (ATM)** - dispozitivul ce permite utilizatorilor de servicii de plată să efectueze operațiuni de retragere a mijloacelor bănești sub

formă de numerar, depunerea mijloacelor bănești pe contul de card precum și obținerea informațiilor privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate cu cardurile de plată;

- b) **POS-terminal** - dispozitivul destinat deservirii deținătorilor de carduri de plată, aflat la Bancă sau la un comerciant, care permite citirea datelor de pe banda magnetică și/sau de pe microprocesorul cardului de plată, procesarea acestor date și a altor date referitoare la operațiunea inițiată.

2.24. **Deținător de card (Deținător)** - persoana fizică pe numele căreia a fost deschis cont curent și emis card(urile) de plată atașat(e) la acest cont.

2.25. **Deținător suplimentar** - persoana fizică pe numele căreia a fost emis un card(urile) atașat(e) la contul curent deschis pe numele persoanei terțe.

2.26. **ECBank (sistem, aplicația ECBank, IPAD)** – instrument de plată cu acces la distanță de tip web și mobil prin intermediul căruia utilizatorul, de la un telefon mobil de tip smartphone, tabletă, PC, conectat la rețeaua de internet, poate efectua operațiuni de plată (inclusiv plăți instant), constitui depozite la termen, achita servicii comunale, vizualiza și monitoriza situația conturilor bancare, recepționa notificările privind operațiunile efectuate la distanță, etc.

2.27. **Elementele de securitate a cardului** – numărul cardului (PAN), data expirării cardului de plată, codul de securitate CVV2, codul PIN, coduri de unica folosință, etc.

2.28. **Ghidul utilizatorului ECBank** – ghid care descrie în detalii modul de utilizare a aplicației ECBank, pentru explorarea eficientă și utilizarea la maximum a funcționalităților oferite.

2.29. **Instrucțiune autorizată** - orice cerere de cumpărare/ vânzare a valutei, ordin de plată în valuta națională și/sau valută străină, autorizată/semnată și transmisă băncii (inclusiv prin intermediul ECBank) de către Client.

2.30. **IPAD (instrument de plată cu acces la distanță)** - set de proceduri, care se bazează pe o soluție informatică și/sau echipament de tipul: internet-banking, mobile-banking, care permite utilizatorului, prin intermediul unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație (smartphone), accesul la contul curent și inițierea operațiunilor de plată, în baza fondurilor de care dispune.

2.31. **Limita de credit** - suma mijloacelor bănești acordate de către Bancă Clientului (titularului contului curent cu card atașat deschis la Bancă), conform condițiilor contractului de credit.

**Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice
în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.**

6/24

2.32. **Login** – numărul de telefon înregistrat și verificat în sistemul informațional al Băncii și setat în aplicația ECBank la etapa de înregistrare.

2.33. **Mandat de debitare directă** – exprimarea consimțământului și a autorizării date de plătitor beneficiarului plății și prestatorului de servicii de plată al plătitorului (direct sau indirect prin intermediul beneficiarului plății) pentru a permite beneficiarului plății să inițieze colectarea în vederea debitării contului curent specificat al plătitorului și pentru a permite prestatorului de servicii de plată al plătitorului să se conformeze acestor instrucțiuni.

2.34. **Mediu real (card prezent, CP)** - situația în care operațiunea cu utilizarea cardului de plată se efectuează în prezența deținătorului și cu prezența fizică a cardului.

2.35. **Mediu virtual (card-not-prezent, CNP)** - situația în care operațiunea se efectuează fără prezența fizică a deținătorului și a cardului.

2.36. **Nume utilizator** - element de identificare al utilizatorului (clientului) la accesarea aplicației ECBank.

2.37. **Operațiune efectuată prin intermediul cardului** - orice tranzacție realizată prin utilizarea cardului sau elementelor de securitate a cardului pentru retragerea/depunerea numerarului, transferul mijloacelor bănești, achitarea mărfurilor/serviciilor, etc.

2.38. **Ordin de plată cu data executării în viitor** – un ordin de plată care urmează a fi executat de Bancă la o dată ulterioară stabilită, în baza unor aranjamente contractuale existente între părți.

2.39. **Overdraft autorizat** - facilitate acordată de către Bancă, prin intermediul căreia Deținătorul de card poate dispune, la efectuarea diferitor operațiuni, pe lângă mijloacele bănești proprii existente în cont, și de o anumită sumă pusă la dispoziție de către Bancă, în limita unui plafon determinat conform contractului încheiat. Limita utilizată de Client urmează a fi rambursată cu achitarea dobânzilor și a altor plăți aferente în modul și în termenul stabilit în contract.

2.40. **Overdraft neautorizat** – suma înregistrată în debitul Contului curent cu card atașat peste disponibilul din cont, ca urmare a operațiunilor efectuate prin intermediul cardului (inclusiv și elementele de securitate ale cardului) cu depășirea disponibilului din cont.

2.41. **Parolă** - parolă statică setată de către utilizator la etapa înregistrării în aplicația ECBank. Ulterior se utilizează pentru logare ca element de securitate la utilizarea aplicației ECBank.

2.42. **Parolă de acces (PIN5)** – combinație succesivă de cifre, utilizată în scopul autentificării clientului după conectarea în aplicația ECBank pe tot parcursul unei sesiuni active. Parola de acces poate fi

modificată doar de către utilizator și doar după autentificarea acestuia în aplicația ECBank.

2.43. **Parolă de unică folosință / One Time Password (OTP)** – cod numeric, generat automat de sistem, transmis utilizatorului prin mesaj SMS, la numărul de telefon înregistrat și verificat în sistemul informațional al Băncii și utilizat în cadrul aplicației ECBank ca element de autentificare la accesarea acestuia.

2.44. **PIN-cod** – cod format din patru cifre, care reprezintă un element de securitate a cardului la efectuarea operațiunilor cu utilizarea Cardului (mediu real). PIN-codul poate fi setat / modificat prin aplicația ECBank.

2.45. **Prelucrarea datelor cu caracter personal** – orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea mijloacelor automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.

2.46. **Persoană împuternicită de Banca pentru prelucrarea datelor cu caracter personal** – persoană fizică sau juridică, autoritate publică, agenție sau alt organism care prelucrează datele cu caracter personal în numele Băncii în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

2.47. **Sold disponibil** - sold pe contul curent, care poate fi utilizat pentru efectuarea operațiunilor. Acest sold poate fi majorat cu limita de credit și poate fi diminuat la efectuarea operațiunilor, inclusiv cu sume blocate, care se află în așteptarea debitării.

2.48. **Suma blocată** - suma mijloacelor bănești aferente operațiunilor efectuate cu Cardul și/sau comisiunilor, care sunt blocate în contul curent cu card atașat. Aceste sume nu pot fi deblocate de Banca până la expirarea termenului de 30 zile din data blocării.

2.49. **Tarife și comisioane** (în continuare Tarife Bancare/Tarifele) - lista tuturor tarifelor, comisioanelor, dobânzilor și penalităților aplicate de bancă pentru serviciile prestate clienților Băncii și anume: „Tarife pentru prestarea serviciilor bancare destinate Persoanelor Fizice”, „Tarife de emisie și utilizare a cardurilor bancare pentru Persoane Fizice”, „Tarife de emisie și utilizare a cardurilor bancare emise în cadrul Proiectelor Salariale”, „Tarife de acceptare a cardurilor emise de alte Bănci”, „Tarife pentru MIA Plăți Instante”, „Limite de utilizare cardurilor emise de BC EuroCreditBank S.A.”, „Condițiile pentru depozitele noi atrase de la persoane fizice”.

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

7/24

2.50. **Titularul contului** - persoana fizică pe numele căreia este deschis cont curent cu/sau fără Card atașat.

2.51. **Zi lucrătoare** - ziua în care Banca desfășoară activitate ce îi permite executarea operațiunilor bancare. Sunt considerate zile nelucrătoare – zilele de weekend (sâmbăta, duminica), sărbătorile legale, zilele nelucrătoare ale băncilor corespondente și a sistemelor externe de decontare (în cazul operațiunilor de plată efectuate prin intermediul acestora) și alte zile declarate nelucrătoare de Bancă. Informațiile privind programul de lucru, precum și stabilirea zilelor nelucrătoare, sunt publicate din timp la ghișeele Băncii precum și pe site-ul Băncii www.ecb.md. Unele subdiviziuni ale Băncii pot activa și în zile nelucrătoare.

Capitolul 3. Prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal

3.1 În vederea prestării serviciilor bancare asumate BC „EuroCreditBank” S.A., în calitate de operator, prelucrează date cu caracter personal, în conformitate cu prevederile legale aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal, respectiv Legea nr. 195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal și legislația subsecventă.

3.2 În cadrul activității sale bancare, Banca prelucrează datele cu caracter personal ale clienților actuali și potențiali, foștilor clienți, membrii familiilor acestora, după caz a minorilor, reprezentanților legali, persoanelor împuternicite, beneficiarilor efectivi, debitorilor, creditorilor, fidejursorilor, garanților sau garanților, precum și ale altor persoane ale căror date devin necesare în contextul furnizării produselor și serviciilor bancare.

3.3 Banca obține și prelucrează datele cu caracter personal direct de la persoanele vizate, în cadrul relațiilor contractuale și/sau precontractuale, precum și, după caz și în condițiile legii, din surse oficiale autorizate, inclusiv registre publice, baze de date ale autorităților competente sau alte surse prevăzute expres de legislația aplicabilă, în temeiul obligațiilor legale, al executării contractului sau al intereselor legitime, după caz al consimțământului.

3.4 Banca prelucrează datele cu caracter personal exclusiv în scopuri determinate, explicite și legitime, necesare desfășurării activității sale, cu respectarea principiilor legalității, echității și transparenței, limitării scopului, reducerii la minimum a datelor, exactității, limitării stocării, integrității și confidențialității, precum și a principiului responsabilității, în condițiile legii, inclusiv, dar fără a se limita la următoarele scopuri:

a) identificarea persoanelor vizate în conformitate cu legislația în vigoare;

- b) furnizarea serviciilor și produselor financiar-bancare, inclusiv servicii conexe (de exemplu: servicii de suport la distanță, comunicații electronice, recuperarea creanțelor);
- c) informarea privind serviciile oferite de Bancă prin mijloace de comunicare electronică (telefon, e-mail, SMS, notificări push și alte mijloace similare);
- d) respectarea obligațiilor legale și a reglementărilor aplicabile Băncii;
- e) realizarea analizelor statistice, manageriale, financiare, comerciale și de marketing, în condițiile legii, inclusiv prin utilizarea datelor agregate sau, după caz, anonimizate;
- f) gestionarea relațiilor Băncii cu autoritățile competente și cu partenerii contractuali;
- g) realizarea intereselor legitime ale Băncii, cu condiția ca acestea să nu prevaleze asupra intereselor, drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanelor vizate.

3.5 În completarea scopurilor prevăzute în aceste Condiții Generale, Banca poate prelucra datele cu caracter personal, în condițiile legii, și în scopuri specifice de conformitate, securitate și gestionare a riscurilor, după cum urmează:

- a) prevenirea, detectarea, investigarea și raportarea fraudelor și a tentativelor de fraudă;
- b) asigurarea securității persoanelor, spațiilor și bunurilor Băncii, în special asigurarea securității sistemelor informatice, infrastructurii tehnologice, inclusiv prin mecanisme de control și monitorizare video a accesului;
- c) îndeplinirea obligațiilor legale privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și a altor cerințe de conformitate și reglementare aplicabile;
- d) evaluarea, monitorizarea și gestionarea riscurilor operaționale, financiare și reputaționale ale Băncii;
- e) realizarea raportărilor prevăzute de legislația aplicabilă către autoritățile competente;
- f) efectuarea analizelor statistice și de agregare a datelor în scopuri de raportare, management și control intern;
- g) dezvoltarea, testarea și îmbunătățirea produselor, serviciilor și proceselor Băncii, pe baza datelor anonimizate și, după caz, pseudonimizate, în condițiile legii.

3.6 Banca, cu respectarea prevederilor legislației aplicabile, are dreptul de a dezvălui și/sau transfera (inclusiv transfer transfrontalier) date cu caracter

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

8/24

personal către următoarele categorii de destinatari, în condițiile și în temeiurile prevăzute de lege:

- a) autorități și instituții publice competente (inclusiv autorități de supraveghere, fiscale, judiciare și de aplicare a legii), în măsura în care transmiterea datelor este necesară pentru îndeplinirea obligațiilor legale sau regulatorii ale Băncii;
- b) instanțe judecătorești, notari publici, executori judecătorești, avocați și alte persoane sau entități abilitate de lege să solicite sau să primească astfel de date, în exercitarea atribuțiilor lor legale;
- c) furnizori de servicii de plată, operatori ai sistemelor de plăți și infrastructuri de transfer internațional de fonduri (inclusiv SWIFT și SEPA), în scopul executării tranzacțiilor și respectării cerințelor legale aplicabile în materia prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului;
- d) persoanele împuternicite de Bancă prelucrează datele cu caracter personal exclusiv în numele acesteia, în baza unui contract și a instrucțiunilor documentate ale Băncii, cu respectarea cerințelor legislației aplicabile privind protecția datelor;
- e) cesionari de creanțe, în cazul transferului sau cesiunii portofoliilor de credite sau altor drepturi contractuale ale Băncii, în condițiile legii;
- f) birouri istoriilor de credit și alte sisteme de evidență a riscului de credit, în condițiile legislației aplicabile;
- g) societăți de asigurare și reasigurare, în legătură cu produsele și serviciile oferite de Bancă sau cu administrarea riscurilor aferente;
- h) parteneri contractuali ai Băncii, strict în măsura necesară executării serviciilor contractate de client, în temeiul relațiilor contractuale încheiate și legislației aplicabile.

3.7 Transmiterea de date cu caracter personal la solicitare către instituțiile competente poate fi efectuată numai în măsura în care solicitările sunt formulate în temeiul și în limitele cadrului legal aplicabil, asigurând respectarea regimului de securitate și confidențialitate a datelor cu caracter personal. În vederea asigurării conformității cu prevederile legale aplicabile, Banca dispune de politici/reglementări interne care guvernează modul de gestionare și soluționare a solicitărilor de divulgare a datelor cu caracter personal. Aceste proceduri sunt elaborate în conformitate cu legislația națională aplicabilă și, după caz, cu standardele relevante la nivel european, având ca obiectiv protejarea drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei vizate precum și asigurarea conformității cu cerințele legale aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal. Toate solicitările primite sunt supuse unei analize interne

realizate de angajații autorizați ai Băncii, în vederea verificării existenței unui temei legal valabil și a legăturii de cauzalitate dintre datele solicitate și scopul indicat de solicitant (inclusiv existența unui dosar sau a unei proceduri relevante), înainte de orice divulgare a datelor cu caracter personal. În cazurile în care este necesar, în funcție de complexitatea solicitării sau de interpretarea cadrului legal aplicabil, Banca poate solicita puncte de vedere, recomandări sau îndrumări de la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, în limitele competențelor legale ale acestuia.

3.8 În cazul transmiterii prin divulgare a datelor cu caracter personal, solicitantii sunt informați cu privire la obligația de a asigura confidențialitatea și securitatea datelor primite și cu privire la faptul că prelucrarea acestora trebuie să se realizeze exclusiv în baza temeiului legal declarat. Orice prelucrare ulterioară trebuie să se încadreze într-un alt temei legal aplicabil, în caz contrar aceasta fiind considerată neconformă cu legislația privind protecția datelor.

3.9 Banca nu efectuează divulgarea de date cu caracter personal către entități sau persoane amplasate în raioanele de est al Republicii Moldova, care nu se supun regimului juridic al Republicii Moldova și care nu asigură aplicarea efectivă a cadrului legal național privind protecția datelor cu caracter personal.

3.10 În anumite situații, în măsura în care acest lucru este necesar pentru furnizarea serviciilor și produselor bancare, executarea raporturilor contractuale, îndeplinirea obligațiilor legale sau, după caz, pentru realizarea intereselor legitime ale Băncii, cu condiția ca acestea din urmă să nu prevaleze asupra drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei vizate, datele cu caracter personal pot fi transferate către destinatari aflați în state membre ale Spațiului Economic European, în state terțe sau către organizații internaționale. Orice transfer de date se realizează cu respectarea prevederilor legislației aplicabile privind protecția datelor cu caracter personal și, după caz, în baza unei decizii privind caracterul adecvat al nivelului de protecție de protecție a datelor cu caracter personal, a clauzelor contractuale standard sau a altor garanții adecvate prevăzute de lege.

3.11 Banca prelucrează următoarele date cu caracter personal ale persoanelor vizate:

- a) **Date de identificare:**
 - aa) nume, prenume, patronimic,
 - ab) data nașterii,
 - ac) țara de origine/rezidență,
 - ad) codul personal unic sau un alt element similar de identificare,
 - ae) seria și numărul actului de identitate sau pașaportului (după caz), precum și copia acestuia,

**Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice
în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.**

9/24

- af) imagini foto, voce, specimen de semnătură,
 - ag) tehnologii biometrice de recunoaștere facială și/sau verificare pe baza amprente digitale de tip: FaceID și FingerPrint,
 - ah) domiciliul și reședința (după caz),
 - ai) numărul de telefon,
 - aj) adresa de e-mail,
 - ak) cetățenia,
 - al) loc de muncă - ocupația, funcția, denumirea angajatorului sau natura activității proprii (după caz),
 - am) funcția publică deținută - pentru obținerea informației legate de calitatea de persoană expusă politic,
 - an) stare civilă, număr copii și numărul copii la întreținere,
 - ao) date financiare – salariu, pensii, alte venituri; copiile declarațiilor fiscale cu privire la impozitul pe venit, confirmate de organele fiscale, dacă prezentarea acestora este obligatorie conform legislației,
 - ap) date privind bunurile deținute,
 - aq) date bancare - cod IBAN, număr Cardului, data expirării Cardului, etc.
 - ar) geolocație.
 - b) Informații referitoare la produse de credit:**
 - ba) tipul de produs,
 - bb) data acordării și data scadenței,
 - bc) sumele acordate,
 - bd) valuta creditului,
 - be) sumele datorate,
 - bf) frecvența plăților,
 - bg) suma plătită,
 - bh) rata lunară,
 - bi) sumele restante,
 - bj) numărul de rate restante,
 - bk) data scadentă a restanței,
 - bl) numărul de zile de întârziere în rambursarea creditului,
 - bm) informații legate de calitatea de garant, codebitor sau beneficiar de poliță de asigurare în legătură cu produsul acordat.
- 3.12 În desfășurarea activității sale, Banca prelucrează datele cu caracter personal numai în măsura în care există una sau mai multe condiții juridice (temeiuri legale) prevăzute la art. 6 din Legea nr. 195/2024. În funcție de natura produsului sau serviciului bancar solicitat, precum și de scopul urmărit, aceași operațiune de prelucrare poate avea la bază unul sau mai multe temeiuri legale.
- 3.13 Datele cu caracter personal sunt prelucrate în baza următoarelor temeiuri juridice:
- a) consimțământul persoanei vizate, atunci când acesta este necesar și a fost acordat în condițiile prevăzute de lege, inclusiv pentru transmiterea

comunicărilor comerciale sau de marketing direct, în cazurile în care legislația impune obținerea consimțământului (art. 6 alin. (1) lit. a));

- b) executarea unui contract la care persoana vizată este parte sau efectuarea demersurilor necesare înaintea încheierii unui contract, la solicitarea acesteia, inclusiv evaluarea eligibilității, analizarea solicitărilor privind produsele și serviciile bancare, deschiderea și administrarea conturilor, acordarea creditelor, emiterea și administrarea instrumentelor de plată, precum și furnizarea serviciilor și asistenței aferente (art. 6 alin. (1) lit. b));

- c) îndeplinirea obligațiilor legale care revin Băncii, inclusiv obligațiile privind identificarea și cunoașterea clienței, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, raportarea către autoritățile competente, păstrarea documentelor, respectarea obligațiilor fiscale și contabile, precum și alte obligații prevăzute de legislația aplicabilă (art. 6 alin. (1) lit. c));

- d) protejarea intereselor vitale ale persoanei vizate sau ale unei alte persoane fizice, în situații excepționale, atunci când prelucrarea este necesară pentru protejarea vieții, integrității fizice sau sănătății acesteia (art. 6 alin. (1) lit. d));

- e) îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau exercitarea unor prerogative de autoritate publică, doar în cazurile expres prevăzute de legislația aplicabilă (art. 6 alin. (1) lit. e));

- f) realizarea intereselor legitime urmărite de Bancă sau de un terț, cu condiția ca aceste interese să nu prevaleze asupra drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei vizate. În acest scop, Banca poate prelucra date pentru administrarea activității sale, gestionarea relației cu clienții, prevenirea și investigarea fraudelor, gestionarea riscurilor financiare, operaționale, recuperarea creanțelor, asigurarea securității persoanelor, bunurilor și sistemelor informatice, efectuarea analizelor statistice și manageriale, precum și pentru dezvoltarea și îmbunătățirea produselor și serviciilor bancare (art. 6 alin. (1) lit. f)).

3.14 Exemplele indicate pentru fiecare temei juridic au caracter general și nu sunt exhaustive, prelucrarea datelor putând include și alte operațiuni compatibile cu temeiul juridic aplicabil, în conformitate cu legislația în vigoare.

3.15 Aplicarea fiecărui temei juridic depinde de natura operațiunii de prelucrare și de scopul pentru care sunt prelucrate datele cu caracter personal. Banca stabilește și documentează temeiul legal aplicabil fiecărei activități de prelucrare, în conformitate cu cerințele legislației aplicabile.

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

10

/24

3.16 . Datele cu caracter personal sunt prelucrate pe perioada necesară îndeplinirii scopurilor pentru care au fost colectate, în conformitate cu principiul limitării stocării prevăzut de legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal.

3.17 Ulterior încetării relației de afaceri sau finalizării operațiunii, datele sunt păstrate numai în măsura în care este necesar pentru respectarea obligațiilor legale aplicabile sau pentru realizarea intereselor legitime justificate ale Băncii, inclusiv în domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului (AML/CFT), legislației fiscale, contabile și cerințelor de arhivare și alte cazuri.

3.18 Durata de stocare a datelor cu caracter personal este determinată în mod diferențiat, în funcție de categoria datelor, natura relației juridice, tipul produsului sau serviciului bancar, precum și cerințele legale și regulatorii aplicabile fiecărei activități de prelucrare.

3.19 Perioadele de păstrare sunt stabilite și documentate în politicile și procedurile interne ale Băncii privind retenția, arhivarea și ștergerea datelor. Acestea includ criteriile de păstrare, mecanisme de revizuire periodică, precum și ștergerea sau anonimizarea datelor la expirarea termenelor aplicabile, care variază în funcție de caz de la 2 la 10 ani și mai mult, în măsura în care acest lucru este impus de legislația aplicabilă sau justificat de obligațiile legale ori interesele legitime ale Băncii.

3.20 Orice persoană vizată beneficiază de drepturile prevăzute de legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal, Legea nr. 195/2024 (art. 12–22 și art. 34), după cum urmează:

- a) dreptul la informare – dreptul de a primi informații privind prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv cu privire la scopurile prelucrării, temeiurile juridice, destinatarii sau categoriile de destinatari și alte informații prevăzute de lege (art. 13–14);
- b) dreptul de acces – dreptul de a obține confirmarea existenței unei prelucrări și acces la datele cu caracter personal, precum și informații privind operațiunile de prelucrare, într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat (art. 15);
- c) dreptul la rectificare și ștergere – dreptul de a obține corectarea datelor inexacte, completarea datelor incomplete și ștergerea datelor în cazurile prevăzute de lege (art. 16–17);
- d) dreptul la restricționarea prelucrării – dreptul de a obține limitarea prelucrării în cazurile prevăzute de lege (art. 18);

- e) dreptul la portabilitatea datelor – dreptul de a primi datele cu caracter personal furnizate Băncii într-un format structurat și de a le transmite altui operator (art. 20);
- f) dreptul la opoziție – dreptul de a se opune, în orice moment, din motive legate de situația sa particulară, prelucrării datelor, inclusiv în scop de marketing direct (art. 21);
- g) dreptul de a nu face obiectul unei decizii individuale automatizate – dreptul de a solicita neaplicarea unei decizii bazate exclusiv pe prelucrare automată, inclusiv profilare, care produce efecte juridice sau afectează semnificativ persoana vizată (art. 22);
- h) dreptul de a fi informat cu privire la încălcarea securității datelor cu caracter personal – dreptul de a fi notificat de către Bancă, fără întârzieri nejustificate, atunci când o încălcare a securității datelor este susceptibilă să genereze un risc ridicat pentru drepturile și libertățile sale (art. 34).
- i) dreptul de a depune plângere la Centru Național pentru protecția Datelor cu Caracter Personal (str. Serghei Lazo 48, MD-2004, Chișinău nr. tel: 022-820-801, e-mail: centru@datepersonale.md) în cazul în care persoana vizată consideră că prelucrarea datelor cu caracter personal care vă privesc încalcă prevederile Legii nr. 195/2024 (art. 72–73);
- j) dreptul de a depune o cerere de chemare în judecată împotriva operatorului sau unei persoane împuternicite de operator în condițiile. Fără a aduce atingere art. 72 și 73, precum și fără a aduce atingere modalităților alternative de soluționare a litigiilor, persoana vizată are dreptul de a depune o cerere de chemare în judecată la instanța judecătorească competentă în cazul în care considerați că drepturile de care beneficiază, în temeiul prezentei Legea nr. 195/2024, au fost încălcate ca urmare a prelucrării datelor sale cu caracter personal (art. 74).
- k) dreptul de retragere a consimțământului: În cazul în care prelucrarea datelor cu caracter personal se bazează pe consimțământ persoana vizată are dreptul de a-l retrage în orice moment. Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării efectuate anterior retragerii. După retragere, operatorul încetează prelucrarea datelor respective, cu excepția situațiilor în care există un alt temei juridic care justifică prelucrarea, în condițiile legii (art. 7).

3.21 În cadrul relației cu Banca, persoanele vizate își pot exercita drepturile menționate mai sus prin transmiterea unei cereri la adresa de e-mail:

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

11

/24

date.personale@ecb.md sau la adresa: str. Ismail, nr. 33, mun. Chișinău.

Capitolul 4. Obligațiunile, drepturile și responsabilitățile părților

4.1. Obligațiunile și responsabilitatea Băncii

4.1.1. Să asigure integritatea disponibilităților aflate în conturile clientului. Să nu permită accesul unor terți la aceste fonduri, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare sau în urma unei împuterniciri din partea clientului.

4.1.2. Să crediteze contul clientului cu sumele de bani depuse în numerar sau transferate de client sau de o terță persoană, în ziua primirii documentelor de plată corespunzătoare, cu condiția că operațiunea solicitată nu contravine legislației sau regulamentelor interne ale Băncii.

4.1.3. Să efectueze corectarea erorilor ce au fost semnalate de către client, dacă acestea sunt recunoscute de către bancă.

4.1.4. Să asigure confidențialitatea informațiilor privind datele personale ale clientului, starea conturilor și tranzacțiilor înregistrate în acestea, în conformitate cu legislația în vigoare.

4.1.5. Să asigure confidențialitatea datelor utilizatorului în aplicația ECBank și a tranzacțiilor efectuate prin intermediul acestui sistem, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare privind secretul comercial.

4.1.6. Să asigure posibilitatea utilizării instrumentelor de plată cu acces la distanță (carduri de plată, aplicația ECBank) în conformitate cu prezentele Condiții Generale și altor documente accesibile în unitățile Băncii, precum și pe pagina oficială a Băncii www.ecb.md.

4.1.7. Să pună la dispoziția Clientului Tarifele Bancare în vigoare, prin afișarea în unitățile Băncii sau pe site-ul Băncii (www.ecb.md). La cerere, Banca va furniza în orice moment Tarifele Bancare pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.

4.1.8. Să efectueze decontările pentru operațiunile efectuate de client, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare a RM, în limita soldului disponibil în contul curent.

4.1.9. Să debiteze din contul curent sumele aferent tranzacțiilor efectuate cu carduri și/sau sumele prezentate spre debitare prin intermediul sistemului de plăți VISA. Debitarea va fi efectuată în valuta contului de plăți, cu aplicarea după caz a cursului valutar al

Băncii, stabilit pentru operațiunile cu carduri de plată în conformitate cu prezentele Condiții Generale, publicate pe site-ul Băncii www.ecb.md.

4.1.10. Să primească și să execute ordine de plată electronice transmise la distanță, în conformitate cu condițiile, procedura și termenele stabilite de bancă pentru primirea și procesarea acestor documente de plată.

4.1.11. Să efectueze debitarea mijloacelor bănești din contul curent al clientului în cursul zilei operaționale, în care a fost recepționat ordinul de plată electronic autorizat de către utilizator, cu condiția ca în contul curent al utilizatorului să existe fonduri suficiente.

4.1.12. În cazul în care nu se poate executa sau se refuză executarea ordinului de plată, inclusiv a celui electronic, recepționat de la client din cauza unei erori, se va informa utilizatorul cu privire la motivele refuzului.

4.1.13. Să transmită Titularului contului și/sau Deținătorului cardului informații privind operațiunile efectuate cu utilizarea cardului (extrasul contului de card) la adresa de e-mail indicată de către client la inițierea relației cu Banca sau la actualizarea chestionarului, aplicând măsurile de protecție a datelor transmise stabilite de Bancă, în scopul prevenirii accesului neautorizat.

4.1.14. Să elibereze Clientului, la cererea acestuia, extras din contul curent pentru perioadă solicitată.

4.1.15. Să blocheze cardul la cererea Titularului contului și/sau Deținătorului cardului în următoarele situații:

- în cazul în care cardul a fost pierdut sau furat,
- în cazul în care PIN-codul a fost uitat,
- în alte cazuri sau situații de urgență prevăzute în prezentele Condiții Generale.

4.1.16. Să blocheze imediat posibilitatea de a iniția și autoriza ordine de plată electronice, în cazul suspectării compromiterii datelor de identificare ale utilizatorului în aplicația ECBank. În cazul blocărilor de acest tip, Banca informează clientul în cel mai scurt timp posibil.

4.1.17. Banca nu divulgă informații privind relațiile de afaceri cu Clientul. Informația care constituie secret comercial și bancar sunt protejate în conformitate cu prevederile Legii privind activitatea băncilor. Datele cu caracter personal sunt protejate în conformitate cu Legea privind protecția datelor cu caracter personal. Această obligație nu se aplică în cazul în care legislația prevede altfel.

4.1.18. Banca nu poartă răspundere pentru imposibilitatea executării obligațiilor, ce îi revin în temeiul prezentelor Condiții Generale, în cazul în care

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

12

/24

neexecutarea este cauzată de circumstanțe aflate în afara controlului Băncii.

4.1.19. Banca nu își asumă răspunderea pentru dificultățile sau eventualele prejudicii cauzate titularului contului și/sau Deținătorului cardului în cazul restricțiilor stabilite de legislația RM sau a unui stat străin în domeniul reglementării valutare, sau în cazul existenței unor restricții sau limite stabilite de către sistemul de plăți VISA și/sau de alte bănci.

4.2. Drepturile Băncii

4.2.1. Să nu efectueze operațiuni în contul sau din contul clientului în cazul în care documentele prezentate contravin actelor normative interne ale Băncii și prevederilor legislației în vigoare, explicându-i motivele refuzului.

4.2.2. Pe baza propriilor reglementări interne, să retragă din contul clientului sumele încasate în mod eronat de către Bancă și care nu aparțin clientului și/sau sumele care trebuie achitate în conformitate cu Tarifele Băncii. În acest sens, Clientul își exprimă acordul expres și autorizează Banca să debiteze în mod independent din conturile deschise la Bancă sumele încasate eronat și/sau sumele datorate. În cazul încasării eronate a sumelor în contul bancar, odată cu extrasul de cont, Banca va furniza Clientului și o notă contabilă pentru operațiunea respectivă. Prezenta împuternicire este irevocabilă și rămâne în vigoare pe toată durata existenței contului.

4.2.3. Reținerea sumelor restante și/sau înregistrate eronat poate avea loc și din orice cont de depozit, dar numai după expirarea a 5 zile de la notificarea Băncii privind necesitatea stingerii datoriilor restante sau mai devreme – dacă Clientul va iniția retragerea anticipată a banilor din depozit. În cazul depozitului neajuns la termen sumele ramase în urma achitării obligațiilor de plată ale Clientului față de Bancă vor fi transferate în contul curent prin intermediul căruia s-a constituit depozitul și vor fi bonificate cu dobânda corespunzătoare contului curent.

4.2.4. Banca este în drept să efectueze operațiuni de transfer de fonduri din contul Clientului și să dispună blocarea, suspendarea sau sechestrarea conturilor acestuia fără a primi instrucțiuni/acordul din partea Clientului și fără a-l notifica în prealabil sau ulterior, în cazurile în care astfel de operațiuni sunt impuse Băncii prin hotărâri judecătorești, hotărâri arbitrale, ordine de plată și alte documente executorii prevăzute de legislația în vigoare, precum și la cererea organelor/persoanelor împuternicite în acest sens în conformitate cu legea.

4.2.5. În caz dacă mijloacele bănești aflate pe un cont de depozit vor face obiectul unui ordin incaso emis

conform cerințelor legislației în vigoare, Banca va fi în drept să rezilieze anticipat respectivul depozit, să execute în aceeași zi ordinul incaso și să rețină eventualele comisioane aferente. Sumele ramase în urma executării ordinului incaso vor fi transferate în contul curent prin intermediul căruia s-a constituit depozitul și vor fi bonificate cu dobânda corespunzătoare contului curent.

4.2.6. În cazul rezilierii anticipate a contractelor de depozit la inițiativa Băncii, în scopul reținerii sumelor restante și/sau a celor încasate din greșeală sau pentru executarea unui ordin incaso, Banca nu reține de la client dobânzile plătite pentru perioada anterioară și nu aplică alte sancțiuni pentru rezilierea anticipată a contractului de depozit.

4.2.7. În cazul apariției Overdraftului neautorizat și insuficiența mijloacelor bănești pentru rambursarea acestora în contul curent și în alte conturi ale Titularului contului deschise la Bancă, Banca este în drept să blocheze toate Cardurile atașate la Contul de plată și să întreprindă măsurile necesare în vederea recuperării creanțelor sale conform legislației în vigoare.

4.2.8. Să crediteze contul curent al clientului prin virament, cu convertirea sumei la cursul valutar virament stabilit de Bancă, valabil la data creditării, în cazul în care valuta sumei primite diferă de valuta contului indicat în documentul de plată. În cazul plăților în valută străină, dacă codul IBAN conține erori nesemnificative și Clientul este identificat, Banca va credita contul fără investigații suplimentare, cel târziu în ziua operațională bancară următoare. Cursul valutar virament poate fi vizualizat în aplicația ECBank și pe site-ul Băncii www.ecb.md.

4.2.9. Să modifice numărul contului bancar, dacă aceasta rezulta din modificarea Planului de conturi al evidentei contabile în băncile licențiate din Republica Moldova, informând titularul de cont în termen nu mai mic de 30 de zile până la efectuarea acestor modificări.

4.2.10. Să solicite de la client documente suplimentare cu privire la operațiunile în/din contul clientului. În cazul reprezentării documentelor solicitate, Banca va refuza executarea operațiunii și va bloca contul până la prezentarea documentelor.

4.2.11. Să modifice ratele dobânzilor pentru conturile de depozit pentru persoane fizice, afișându-le pe panoul de informație din subdiviziuni și plasate pe site-ul Băncii www.ecb.md cu 15 zile înainte de data operării modificărilor.

4.2.12. Să stabilească cursul valutar pentru operațiunile efectuate prin intermediul unui cont curent și/sau contul curent cu card atașat care necesită

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

13

/24

convertirea fondurilor. Cursul valutar este plasat pe site-ul Băncii www.ecb.md.

4.2.13. Să stabilească limitele pentru anumite operațiuni cu Cardul (ridicarea numerarului, etc.) în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și/sau în funcție de situația de pe piața financiar-valutară, precum și în cazul în care valuta operațiunii diferă de valuta contului curent.

4.2.14. Să refuze emiterea sau reemiterea cardului titularului contului și/sau deținătorului cardului în cazul încălcării legislației în vigoare, cu explicarea motivului.

4.2.15. Să suspende sau să refuze efectuarea operațiunilor cu Cardul, și/sau să refuze eliberarea Cardului în cazul în care titularul contului și/sau deținătorul cardului încalcă legislația în vigoare, informând în acest sens Clientul vizat.

4.2.16. Să distrugă cardul emis care nu a fost ridicat de la Bancă de către Titular timp de 90 zile din data livrării Cardului la sucursala selectată de către titular.

4.2.17. În cazul în care contul curent a fost deschis în scopul derulării proiectului salarial, iar raporturile de muncă ale titularului contului și întreprinderea participantă la acest proiect a încetat, Banca este în drept, în termen de 7 zile de la data primirii informației privind concedierea titularului contului, să transfere contul curent și cardul atașat la condițiile generale ale Tarifelor Băncii aferente emiterii și deservirii cardurilor de plată.

4.2.18. Să utilizeze din propria inițiativă mijloace de identificare în orice combinație pentru identificarea la distanță a utilizatorului. În cazul modificării mijloacelor de identificare, Banca poate solicita prezența fizică a Utilizatorului la Bancă pentru completarea unei cereri în acest sens.

4.3. Obligațiunile Clientului

4.3.1. Să furnizeze Băncii informațiile și documentele necesare pentru identificarea sa, precum și cele necesare pentru deschiderea și închiderea conturilor bancare și/sau activarea serviciilor bancare, în conformitate cu legislația în vigoare și cu actele interne ale Băncii.

4.3.2. Să furnizeze informații veridice în documentele depuse la Bancă (cereri, chestionare, anchete, ș.a.), inclusiv în cazul modificării datelor personale (schimbarea numelui/prenumelui, a domiciliului, a actelor de identitate, etc.), prezentând documentele justificative în termen de cel mult 15 zile.

4.3.3. Să furnizeze Băncii informații veridice privind datele de contact (numărul de telefon mobil, adresa de

e-mail, etc), care vor fi utilizate de către Bancă ca mijloc de comunicare și notificare.

4.3.4. Să ia cunoștință de prezentele Condiții Generale, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările aduse acestora cel puțin o dată pe lună.

4.3.5. Să se informeze cu Tarifele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice și cu Ratele dobânzilor la conturile de depozit ale persoanelor fizice, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările aduse acestora cel puțin o dată pe lună la unitățile Băncii sau pe site-ului Băncii www.ecb.md.

4.3.6. Să consulte programul de lucru al băncii, afișat pe panoul informativ din incinta băncii sau pe site-ului Băncii www.ecb.md.

4.3.7. Să ia cunoștință de recomandările Băncii privind utilizarea cardului, prevăzute în prezentele Condiții Generale, și să le respecte.

4.3.8. Să utilizeze sistemul de deservire la distanță (ECBank) în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale.

4.3.9. Să nu utilizeze cardurile și/sau fondurile din conturile curente în scopuri ilegale sau pentru spălarea banilor proveniți din activități ilegale.

4.3.10. Să achite comisioanele și alte cheltuieli legate de serviciile furnizate de bancă, de gestionarea contului de plăți, de administrarea cardului și de operațiunile efectuate, în conformitate cu tarifele în vigoare.

4.3.11. Să asigure disponibilitatea în contul bancar a fondurilor suficiente pentru efectuarea operațiunilor necesare și pentru achitarea comisioanelor pentru serviciile furnizate de bancă.

4.3.12. Să ridice cardul de la bancă în termen de maximum 90 zile de la data livrării Cardului la sucursala selectată.

4.3.13. Să efectueze operațiuni în limitele stabilite de Banca.

4.3.14. Să ramburseze creditele acordate, să achite Băncii dobânzile și alte plăți legate de aceste credite, în conformitate cu prevederile și în termenele prevăzute în contractul de credit.

4.3.15. Să țină evidența mijloacelor bănești încasate în contul curent și/sau debitate din aceasta, în scopul prevenirii apariției Overdraftului neautorizat. În cazul apariției Overdraftului neautorizat, să îl compenseze prin alimentarea contului curent cu suma corespunzătoare în termen de cel mult 5 zile calendaristice de la data apariției datoriei. În cazul neindeplinirii obligației menționate, Banca are dreptul să aplice măsurile prevăzute de prezentele Condiții Generale și legislația aplicabilă.

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

/24

4.3.16. În cazul în care contul curent a fost deschis în scopul derulării unui proiect salarial, Titularul contului și/sau agentul economic se obligă să informeze banca, în termen de 3 zile de la data concedierii, cu privire la încetarea raporturilor de muncă cu întreprinderea care participă la proiectul salarial.

4.3.17. Să asigure confidențialitatea elementelor de securitate, autentificare (ex: login, parolă, coduri OTP, parolă de acces (PIN5), dispozitivului, etc.) și să manifeste o atitudine responsabilă privind siguranța și securitatea sistemului ECBank.

4.3.18. Să ia toate măsurile rezonabile pentru a asigura integritatea cardului, a elementelor de securitate ale acestuia și/sau a altor coduri.

4.3.19. Să nu transmită cardul, elementele de securitate ale cardului și/sau alte coduri către terți.

4.3.20. Să notifice Banca, în conformitate cu cerințele prevăzute în prezentele Condiții Generale, cu privire la apariția unor situații de urgență.

4.3.21. Să notifice imediat Banca în cazul constatării modificărilor neautorizate a soldurilor conturilor bancare, a oricăror erori sau încălcări apărute ca urmare a gestionării conturilor bancare de către Bancă, a elementelor de securitate și autentificare care ridică suspiciuni cu privire la posibilitatea accesării datelor de autentificare ale clientului de către persoane neautorizate.

4.3.22. Clientul are și alte obligațiuni prevăzute de legislația în vigoare a RM, care nu sunt menționate în prezentele Condiții Generale.

4.4. Clientul este în drept:

4.4.1. Să dispună în mod independent de fondurile din conturile bancare, în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale.

4.4.2. Să notifice Banca cu privire la constatarea unor erori sau omisiuni la gestionarea contului, și să solicite efectuarea corecțiilor corespunzătoare.

4.4.3. Să solicite Băncii, printr-o cerere scrisă, verificarea și justificarea debitării fondurilor din conturile curente în cazul apariției unei situații litigioase. Dacă, în termen de cel mult 13 luni de la data efectuării operațiunii, Titularul nu a contestat-o în scris, acesta își pierde dreptul de a înainta orice pretenții față de Bancă cu privire operațiunea respectivă.

4.4.4. Să solicite și să primească de la Bancă extrasul de cont. Extrase de cont suplimentare pot fi eliberate cu condiția achitării costurilor în conformitate Tarifelor Băncii.

4.4.5. Să primească informații prin intermediul site-ului oficial al Băncii, al panourilor informative din subdiviziunile băncii, al aplicației ECBank cu privire la modificările Tarifelor, ale ratelor dobânzilor la conturile de depozit ale persoanelor fizice, precum și din prezentele Condiții Generale.

4.4.6. Titularul Contului este în drept să solicite Băncii emiterea, reemiterea, blocarea sau deblocarea cardurilor, inclusiv a celor emise titularilor suplimentari, în conformitate cu legislația în vigoare a RM, actele normative interne ale Băncii și prezentele Condiții Generale.

4.4.7. Să beneficieze de toate serviciile suplimentare oferite de Banca persoanelor fizice.

4.4.8. Clientul are și alte drepturi prevăzute de legislația în vigoare, care nu sunt menționate în prezentele Condiții Generale.

4.5. Responsabilitatea Clientului:

4.5.1. Clientul este responsabil în conformitate cu legislația în vigoare a RM, prezentele Condiții Generale, și regulile sistemului de plăți VISA, pentru toate operațiunile efectuate în contul de plată, inclusiv și pentru operațiunile efectuate cu utilizarea instrumentelor de plată cu acces la distanță (Card, IPAD).

4.5.2. Clientul poartă răspundere față de Bancă pentru prejudiciile cauzate Băncii în urma utilizării cardului, aplicației ECBank de către o altă persoană, care acționează cu/fără acordul și/sau cu/fără cunoștința deținătorului până la notificarea Băncii, în modul stabilit în prezentele Condiții Generale, despre pierderea sau furtul cardului, PIN-codului, elementelor de securitate a cardului și codurile / elementele de autentificare / confirmare în aplicația ECBank.

4.5.3. Clientul poartă răspundere pentru toate operațiunile efectuate de către alte persoane, cărora le-a transmis cardul sau elementele de securitate/autentificare/autorizare a cardului / aplicației ECBank.

4.5.4. Clientul poartă răspundere materială pentru prejudiciile cauzate Băncii în urma nerespectării prevederilor prezentelor Condiții Generale.

4.5.5. Clientul – titularul contului este responsabil de starea contului curent și poartă răspundere pentru acțiunile Deținătorului suplimentar și încălcările admise de acesta în procesul utilizării Cardului.

4.5.6. Clientul poartă răspundere pentru toate prejudiciile, indiferent dacă a notificat sau nu Banca despre pierderea cardului, PIN-codului, elementelor de securitate a cardului și/sau a unor alte coduri care

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice

în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

15

/24

permit identificarea clientului/operațiunii în următoarele cazuri:

- a) dacă Clientul a acționat fraudulos (cu rea-credință, prin escrocherie etc.) sau cu neglijență;
- b) prejudiciile au survenit în rezultatul încălcării de către deținător a prevederilor legislației în vigoare și/sau ale prezentelor Condiții Generale;
- c) însuși Clientul a transmis Cardul, PIN-codul, elementelor de securitate a cardului și/sau a unor alte coduri care permit identificarea clientului/operațiunii către o persoană terță pentru folosința sau în alte scopuri.

4.5.7. Clientul suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată, etc), în cazul în care Deținătorul nu a asigurat siguranța cardului și elementelor de securitate ale cardului și/sau a unor alte coduri care permit identificarea clientului/operațiunii, pînă la suma de 500 MDL ori echivalentul acesteia în valută străină, calculat conform cursului valutar al leului moldovenesc valabil la data efectuării tranzacției/tranzacțiilor.

4.5.8. 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. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la aliniatul precedent nu se aplică.

4.6. Regulile „Cunoaște-ti Clientul”, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului

4.6.1. La inițierea relațiilor de afaceri cu clienții sau prestarea serviciilor de plată clienților, Banca aplică legislația și cadrul normativ intern aferent regulilor „Cunoaște-ti Clientul”.

- a) Banca nu intră în raporturi contractuale pînă când identitatea noului client nu se verifică conform normelor legislației;
- b) Banca nu deschide și nu operează cu conturi pentru care identitatea titularului nu este cunoscută și identificată în modul corespunzător;
- c) Banca nu menține conturi anonime și conturi pe nume fictive.
- d) aplicarea prezentelor Condiții Generale nu va limita sau restricționa nejustificat accesul publicului general la serviciile de plată financiară prestate de Bancă.

4.6.2. Banca aplică măsuri de identificare a clientului și ai acționarilor, beneficiarilor efectivi ai acestuia, măsuri de precauție sporite și măsuri de păstrare a datelor. Banca este în drept să solicite documente suplimentare pentru verificarea identității clienților, justificarea tranzacției ordonate de aceștea și/sau determinarea beneficiarilor efectivi/ reali și sursei fondurilor utilizate.

4.6.3. 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. 308 /2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

4.7. Aspecte legate de mijloacele electronice de identificare, autorizare și semnare

4.7.1. Părțile sunt de acord că, mijloacele de identificare și semnare utilizate de către utilizatorul aplicației ECBank, primite și înregistrate de către Bancă, garantează securitatea documentului electronic semnat. Clientul este responsabil în totalitate de păstrarea și utilizarea acestora, precum și de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți.

4.7.2. Părțile admit, că dispozițiile recepționate de către Bancă prin aplicația ECBank, și transmise prin canale de acces acceptate din numele Utilizatorului, sunt echivalente cu cele primite de Bancă și semnate olografic de către Client pe suport de hârtie.

4.7.3. Dispozițiile efectuate prin aplicația ECBank, care sunt confirmate și autorizate cu utilizarea mijloacelor de autentificare, identificare și semnare (Parola, SCA, OTP), se consideră ca fiind transmise de către utilizator și vor fi executate de către Bancă.

4.7.4. Ordinul de plată electronic, întocmit și transmis către Bancă cu respectarea tuturor cerințelor legislației în vigoare, și prezentelor Condiții Generale, se echivalează după puterea juridică cu documentul pe suport de hârtie, semnat olograf de către Client și servește pentru Bancă drept bază pentru debitarea mijloacelor bănești din contul bancar al Clientului în conformitate cu dispoziția acestuia.

4.7.5. Ordinele de plată electronice sunt autorizate și transmise Băncii în ordinea și termenele stabilite de aceasta în prezentele Condiții Generale.

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

/24

4.7.6. În scopul determinării veridicității documentului electronic recepționat, Banca îndeplinește următoarele acțiuni: identifică utilizatorul, verifică îndeplinirea tuturor cerințelor și existența elementelor obligatorii ale ordinului de plată electronic, formatul datelor, data documentului. De asemenea, se verifică corectitudinea parolei, SCA, OTP sau existența autorizației, prin intermediul altei metode, și de asemenea prin existența mijloacelor bănești pe contul bancar al utilizatorului.

4.7.7. Aplicația ECBank respinge ordinul de plată electronic, dacă cel puțin unul dintre elementele obligatorii ale ordinului de plată nu este completat sau este completat eronat.

4.7.8. Ordinele de plată electronice eronate nu se execută. Ordinul de plată electronic primit în mod repetat, se consideră un document nou.

4.7.9. Banca este în drept să refuze executarea Ordinului de plată transmise la distanță de către utilizator și înregistrată de către Bancă, dacă la momentul executării ordinului de plată se stabilește insuficiența mijloacelor bănești în conturile utilizatorului, sau în cazul în care executarea acesteia poate atrage pierderi pentru Bancă, dacă informația recepționată, atestă posibilul comportament neglijent al utilizatorului în raport cu Banca, prin încălcarea de către utilizator a cerințelor prezentelor Condiții Generale, sau s-a dovedit că, operațiunea efectuată de către utilizator contravine legislației în vigoare.

4.7.10. Banca își rezervă dreptul de a stabili și aplica, în mod proporțional și în funcție de circumstanțe, anumite restricții permanente sau temporare asupra înregistrării sau executării dispozițiilor utilizatorului efectuate la distanță, în scopul asigurării securității operațiunilor, prevenirii fraudelor, respectării cerințelor legale și de reglementare, precum și gestionării riscurilor. Astfel de restricții pot include, fără a se limita la: stabilirea unor limite valorice pentru tranzacții, limitarea numărului sau tipului de operațiuni efectuate prin anumite canale de acces, precum și stabilirea unor plafoane individuale sau cumulative pentru o anumită perioadă. Banca va aplica aceste măsuri în mod nediscriminatoriu și, după caz, va informa utilizatorul despre restricțiile instituite, în conformitate cu prevederile legale aplicabile.

4.8. Alte condiții

4.8.1. Clientul garantează Băncii că fondurile depuse în conturile bancare au fost obținute în conformitate cu legislația națională în vigoare și nu reprezintă venituri provenite din activitate ilegale.

4.8.2. Toate litigiile și divergențele, care pot apărea în legătura cu aplicarea prezentelor Condiții Generale vor

fi soluționate pe cale extrajudiciară, iar în cazul în care părțile nu ajung la o soluționare amiabilă a litigiului/divergenței, acesta va fi soluționat de instanța de judecată.

4.8.3. În cazul în care prezentele Condiții Generale nu prevăd anumite situații, părțile se vor ghida după legislația în vigoare.

4.8.4. Părțile se angajează, de comun acord, să păstreze confidențialitatea informațiilor și/sau a documentelor de care au luat cunoștință în cursul îndeplinirii obligațiilor lor.

4.8.5. Obligațiile asumate de părți în conformitate cu prezentele Condiții Generale și/sau cu contractele individuale trebuie îndeplinite în mod corespunzător și cu bună-credință.

Capitolul 5. Cont curent

5.1. Contul curent este destinat evidenței și înregistrării mijloacelor bănești ale persoanei fizice. În acest cont se înregistrează operațiunile curente în numerar și transferurile (operațiuni prin virament), care pot fi efectuate de către titularul contului sau de către o persoană împuternicită. Contul curent este un cont bancar operațional, iar operațiunile de depunere a numerarului și/sau înregistrare a transferurilor de fonduri reprezintă inițierea utilizării acestora de către client și, în unele cazuri, necesită prezentarea documentelor justificative suplimentare la solicitarea Băncii.

5.2. În cazul minorilor care nu au împlinit vârsta de 14 ani, inițierea relațiilor de afaceri, deschiderea, administrarea și închiderea conturilor, precum și efectuarea operațiunilor de plată se efectuează de către părintele minorului sau alt reprezentant legal, în conformitate cu legislația în vigoare.

5.3. În cazul minorilor care au împlinit vârsta de 14 ani, inițierea relațiilor de afaceri, deschiderea, administrarea și închiderea conturilor, precum și efectuarea operațiunilor de plată se efectuează de către minorul – titularul contului, cu condiția că aceste acte juridice au fost aprobate de părintele minorului sau de reprezentant legal, în conformitate cu legislația în vigoare.

5.4. Cu excepția cazului în care legea prevede altfel, consiliul familiei sau autoritatea de tutelă poate dispune ca o anumită sumă de bani aparținând unui minor care nu are capacitate deplină de exercițiu să fie depusă într-un cont special al acestuia. Retragerea fondurilor din acest cont se efectuează numai cu acordul consiliului familiei sau al autorității de tutelă. În acest caz, Banca nu își asumă răspunderea pentru ordinele de plată

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

17

/24

acceptate și executate înainte ca Banca să fi fost notificată în mod corespunzător cu privire la instituirea unui regim special în ceea ce privește contul minorului.

5.5. În cazul altor persoane care nu au capacitate deplină de exercițiu, inițierea relațiilor de afaceri, deschiderea, administrarea și închiderea conturilor, precum și efectuarea operațiunilor de plată se efectuează de către reprezentantul legal a acestora.

5.6. Banca este în drept să solicite documente justificative suplimentare, pentru a se asigura că operațiunea de plată se efectuează în conformitate cu prevederile legislației și ale actelor normative.

5.7. Prin intermediul contului curent se pot efectua următoarele operațiuni:

- a) transferuri (interne, locale (instant, normale, urgente), internaționale);
- b) achitări la magazine fizice și online,
- c) alimentarea conturilor, inclusiv și de depozit;
- d) încasarea fondurilor (salariul, altor venituri, transferuri, etc.);
- e) retragerea numerarului din cont;
- f) debitare directă;
- g) achitarea comisioanelor aferente serviciilor conexe și a operațiunilor efectuate în cont;
- h) efectuarea transferurilor de credit printr-un ordin de plată programat (cu data executării în viitor);
- i) atașarea cardului la cont;
- j) contractarea serviciilor privind IPAD-urile;
- k) contractarea unui credit sau overdraft;
- l) operațiuni de schimb valutar .

5.8. În cazul în care clientul Băncii dorește să retragă din cont (la ghișeu Băncii) o sumă în numerar care depășește 100 000 MDL (sau echivalentul acesteia în orice altă valută), acesta are obligația de a notifica Banca în scris, prin intermediul unei cereri sub formă liberă. Cererea depusă până la ora 12:00 va fi procesată în următoarea zi lucrătoare, iar cererea depusă după ora 12:00 va fi procesată în termen de 2 zile lucrătoare.

5.9. Sumele care nu depășesc 100 000 MDL (sau echivalentul acestei sume în orice altă valută) nu fac obiectul unei notificări prealabile, respectiv sunt eliberate în momentul solicitării clientului către Bancă.

5.10. Banca nu acordă clientului dobândă pentru soldul din contul curent, cu excepția cazurilor în care clauzele contractuale prevăd altfel.

5.11. Banca se angajează să efectueze, în limita fondurilor disponibile, operațiuni cu fondurile din cont, legate de transferul unor sume către alte persoane și/sau retragerea numerarului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare.

5.12. Banca este în drept să efectueze debitare irevocabilă din contul curent al Clientului în baza dispozițiilor incaso/dispoziții trezoreriale emise de autoritățile competente, în conformitate cu prevederile actelor normative și ale documentelor executorii.

5.13. Clientul este în drept să anuleze ordinul de plată până la momentul executării acestuia de către bancă, precum și în cazul în care ordinul de plată a fost înregistrat în sistemul automatizat al Băncii, dar nu a fost transmis destinatarului prin SAPI/SWIFT/SEPA. Anularea ordinului de plată în cazurile în care acesta nu a fost transmis prin SAPI/SWIFT/SEPA se poate efectua numai la cererea scrisă a clientului..

5.14. Banca nu își asumă răspunderea pentru:

- a) rezultatele serviciilor prestate de Bancă în conformitate cu instrucțiunile Clientului;
- b) furnizarea de către Client, sub orice formă, a unor date incorecte sau incomplete pentru efectuarea de către Banca a operațiunilor în interesul Clientului.

5.15. Banca nu își asumă răspunderea pentru neexecutarea instrucțiunilor Clientului, în cazul în care nu depinde de voința Băncii, inclusiv, prin altele:

- a) modificarea cursului oficial și/sau cursului de schimb valutar al valutei străine stabilit de banca, cu care Clientul efectuează operațiuni prin intermediul Băncii și/sau al băncilor corespondente ale Băncii;
- b) operațiunea solicitată este interzisă de legislația RM;
- c) acțiunile și/sau inacțiunile terților, inclusiv ale băncilor corespondente ale Băncii;
- d) incapacitatea sau insolvabilitatea băncii corespondente sau a băncii de tranzit prin care se efectuează plata, sau retragerea licenței bancare a acesteia;

5.16. Pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor prevăzute de prezentele Condiții Generale, partea culpabilă va despăgubi prejudiciul cauzat în conformitate cu legislația în vigoare.

5.17. Despăgubirea va consta în plata unor dobânzi la rata de bază a Băncii Naționale a Moldovei, în vigoare la data producerii prejudiciului, calculate pe suma înscrisă eronat sau pe suma neachitării, sau achitării cu întârziere a comisionelor neplătite sau plătite cu întârziere pentru serviciile prestate de Bancă.

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

18

/24

5.18. Clientul are obligația de a despăgubi Banca în următoarele cazuri:

- a) neîndeplinirea sau îndeplinirea cu întârziere a obligației de notificare și returnare a sumele creditate eronat de către Bancă în conturile sale;
- b) neachitarea sau achitarea cu întârziere a comisionelor pentru serviciile prestate de Bancă.

5.19. Părțile sunt scutite de răspundere pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor prevăzute în prezentele Condiții Generale, dacă aceasta este cauzată de circumstanțe de forță majoră, precum: inundații, incendii, dezastre naturale, acțiuni militare, acțiuni ale autorităților publice, etc. Partea care invocă circumstanțe de forță majoră, notifică cealaltă parte cu privire la circumstanțele apărute și la impactul acestora asupra îndeplinirii obligațiilor și ia toate măsurile necesare pentru a minimiza consecințele acestor circumstanțe.

5.20. Banca este în drept să închidă contul curent și/sau contul curent cu card atașat în următoarele cazuri:

- a) În baza cererii clientului;
- b) în caz dacă Clientul efectuează operațiuni, ce contravin prevederilor Legii cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare;
- c) în caz dacă pe contul Clientului nu a fost efectuată nici o operațiune, cu excepția decontării comisioanelor sau altor plăți datorate pentru serviciile bancare, operațiunilor de plată a dobânzilor aferente depozitelor închise, într-o perioadă de timp ce depășește:
 - ca) 1 an în caz că soldul disponibil al contului este 0.00 (zero), sau
 - cb) 2 ani consecutivi în caz dacă soldul disponibil a contului este mai mare decât 0.00 (zero),

5.21. În astfel de cazuri (închiderea conturilor curente din cauza lipsei tranzacțiilor), închiderea conturilor se efectuează de către Bancă după notificarea prealabilă a clienților prin intermediul site-ului Băncii www.ecb.md, cu cel puțin două luni înainte de data prevăzută pentru închiderea conturilor.

5.22. Contul curent nu va fi închis din cauza lipsei tranzacțiilor dacă întrunește următoarele condiții:

- a) dacă timp de 1 an (pentru soldul contului 0.00) sau 2 ani (pentru soldul contului mai mare decât 0.00) în alte conturi curente ale titularului se înregistrează tranzacții (cu excepția decontării comisioanelor sau a altor plăți datorate pentru serviciile bancare sau

operațiuni de plată a dobânzilor aferente depozitelor închise).

- b) dacă la contul curent cu card atașat este asociat cel puțin un card valabil (activ).

5.23. La solicitarea titularului contului privind reluarea operațiunilor la Contul curent închis convențional, acestuia i se deschide un nou Cont curent.

Capitolul 6. Cont de depozit

6.1. Mijloacele bănești plasate la conturile de depozit sunt garantate în conformitate cu Legea nr. 575-XV/2003 privind garantarea depozitelor persoanelor fizice în sistemul bancar.

6.2. În funcție de criteriile specifice, există mai multe tipuri de depozite. Depozitele pot fi deschise în lei moldovenești și/sau în valută străină. Frecvența plății dobânzii se stabilește în conformitate cu condițiile contractului de depozit. În funcție de regimul ratei dobânzii, dobânda poate fi flotantă (variabilă) sau fixă.

6.3. În funcție de tipul de depozit selectat, Deponentul încheie cu Banca un contract de depozit respectiv.

6.4. În conformitate cu condițiile contractului, Deponentul depune în contul său de depozit, deschis la Bancă, fonduri în condițiile de calculare și plată a dobânzii, iar Banca se obligă, la expirarea termenului stabilit, să returneze suma depozitului și să plătească Deponentului dobânda aferentă depozitului.

6.5. Dobânda la depozit se calculează zilnic pe baza soldului zilnic efectiv din contul de depozit, începând cu ziua următoare datei depunerii fondurilor și până în ziua anterioară datei retragerii sumei depuse. Calculul se efectuează pe baza a **365/366 de zile pe an**.

6.6. 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 sucursalelor și/sau agențiilor sale și pe site-ul web al Băncii.

6.7. Veniturile obținute din dobânzile la depozite sunt impozitate în conformitate cu legislația în vigoare.

6.8. Decesul deponentului nu atrage închiderea automată a contului de depozit și a contului curent asociat depozitului.

6.9. Se consideră că Banca a fost notificată despre decesul Clientului în ziua prezentării certificatului de deces în original sau a unei copii legalizate a acestuia.

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice

în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

19

/24

6.10. Statutul de deponent, dreptul la prelungirea automată a termenului depozitului și dreptul de a efectua depuneri suplimentare nu se transmit prin succesiune.

6.11. În cazul existenței mai multor moștenitori (cu certificat de moștenitor), Banca nu va putea lichida depozitul fără consimțământul tuturor moștenitorilor.

6.12. Decesul Clientului nu stinge datoria acestuia față de Bancă. Datoria clientului decedat se transferă moștenitorilor legali, în conformitate cu legislația.

6.13. Banca nu își asumă răspunderea pentru eventualele operațiuni de plată autorizate de reprezentanții Clientului decedat, efectuate înainte de data notificării Băncii despre decesul Clientului.

Capitolul 7. Cont de depozit online

7.1. Clienții pot constitui depozite bancare online prin intermediul aplicației ECBank, în conformitate cu „Condițiile pentru depozitele noi atrase de la persoane fizice” în vigoare, prin transferul fondurilor din conturile curente ale Clientului.

7.2. La constituirea unui depozit online, sistemul verifică automat veridicitatea datelor clientului. În cazul în care este necesar de a actualiza datelor, Deponentul va trebuie să se prezinte la una din unitățile Băncii.

7.3. La deschiderea depozitului online prin în aplicația ECBank, vor fi specificate următoarele condiții principale: suma și valuta depozitului, termenul depozitului, modul de plată a dobânzii (cu sau fără capitalizare), posibilitatea de a efectua depuneri suplimentare și/sau retrageri parțiale (în funcția de condițiile produsului de depozit), precum și alte condiții specifice.

7.4. După introducerea tuturor parametrilor necesari pentru deschiderea unui depozit online, ECBank va oferi posibilitatea de a citi și de a accepta condițiile de deschidere a contului de depozit, bifând caseta cu documente necesare. Documentele sunt publicate pe site-ului Băncii www.ecb.md și sunt disponibile la linkul respectiv. Ulterior, Deponentul trebuie să semneze cererea de deschidere a contului de depozitului, confirmând operațiunea și aplicând semnătura SCA/OTP.

7.5. Cererea de deschidere a contului de depozit va fi procesată în mod automat. La final, Deponentului i se va transmite o notificare privind efectuarea cu succes a operațiunii, în care Banca confirmă deschiderea depozitului.

7.6. Contul de depozit este afișat în lista conturilor Deponentului din aplicația ECBank.

7.7. Depozitul se deschide numai în zilele lucrătoare al Băncii. Dacă Clientul deschide un depozit după închiderea zilei lucrătoare, va apărea un mesaj informativ care va indica faptul că depozitul va fi deschis cu data următoarei zile lucrătoare. Dacă depozitul este deschis sâmbătă sau duminică la sfârșitul lunii, aceasta va fi înregistrat cu data ultimei zile a lunii.

7.8. Rezilierea contractului de depozit se efectuează în sucursalele Băncii numai în prezența personală (fizică) a clientului.

7.9. Părțile sunt de acord că, în cazul constituirii depozitului prin aplicația ECBank, documentul electronic care reflecta autorizarea operațiunii de constituire a depozitului cu utilizarea semnăturii SCA/OTP este echivalent, are aceeași valoare și are aceleași consecințe juridice ca și contractele de depozit pe suport de hârtie, semnate olograf. Părțile sunt de acord că documentele electronice referitoare la depozitele constituite prin aplicația ECBank vor avea forță juridică în cadrul oricărui litigii între Părți.

Capitolul 8. Cardul de plată

8.1. Noțiuni generale

8.1.1. Cardul de plată al sistemului internațional de plăți VISA, emis de Bancă, este un instrument de plată cu acces la distanță, utilizarea căruia este reglementată de legislația în vigoare a RM, Regulile sistemului de plăți VISA, actele normative interne ale Băncii și prezentele Condiții Generale.

8.2. Tipurile cardurilor de plată emise de Bancă

8.2.1. Card **VISA Classic** – un produs destinat persoanelor fizice, care prezintă următoarele caracteristici de bază:

- operațiunile prin intermediul bancomatelor, POS-terminalelor sunt efectuate cu verificarea în regim online a suficienței mijloacelor disponibile în contul de plată și utilizarea autentificării stricte ale clienților;
- operațiunile efectuate în mediul real se confirmă prin PIN-cod;
- cardul poate fi utilizat la efectuarea operațiunilor în mediul virtual, cu condiția verificării obligatorii a codului de securitate CVV2 / OTP / confirmarea SCA;
- permite vizualizarea soldului în bancomate pe teritoriul RM și în străinătate, în cazul în care Banca acceptantă oferă serviciul respectiv.

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

20

/24

8.2.2. Card **VISA Platinum** – un produs destinat persoanelor fizice din segmentul premium, care prezintă caracteristici de baza identice cu cardul Visa Classic. Suplimentar, cardurile oferă deținătorilor următoarele avantaje, cum ar fi: acces la lounge-uri în aeroporturi din întreaga lume, reduceri suplimentare la rezervarea hotelurilor, serviciul de concierge, precum și alte privilegii ([Visa Platinum](#) | [Visa](#)).

8.2.3. Card **VISA Virtuon** – un produs destinat persoanelor fizice, care prezintă următoarele caracteristici de bază:

- a) cardul se emite fără plastic doar prin aplicația ECBank cu următoarele date: numărul cardului (PAN), termenul de valabilitate, codul de securitate (CVV2), alte elemente de securitate;
- b) cardul poate fi utilizat doar la efectuarea operațiunilor în mediul virtual (CNP).

8.2.4. Card **VISA Business** - un produs destinat companiilor, iar deținătorii de card sunt persoanele fizice-angajații companiei. Card VISA Business are următoarele caracteristici de baza:

- a) operațiunile, fiind reflectate în Contul de plata, sunt efectuate de către Deținător/Deținător suplimentar, care sunt persoane împuternicite de compania - titularul contului;
- b) operațiunile pot fi efectuate prin intermediul bancomatelor, POS- terminalelor, cu verificarea în regim online a suficienței mijloacelor disponibile în contul de plată;
- c) operațiunea efectuată în mediul real se confirmă prin PIN - cod;
- d) cardul poate fi utilizat la efectuarea operațiunilor în mediul virtual, cu condiția verificării obligatorii a Codului de securitate CVV2 / OTP / confirmarea SCA;
- e) permite vizualizarea soldului în bancomate pe teritoriul RM și în străinătate, în cazul în care Banca acceptantă oferă serviciul respectiv.

8.2.5. Card **VISA Digital**. Banca pune la dispoziția utilizatorului posibilitatea de a deschide un card de plată digital direct din aplicația mobilă ECBank. Tipurile de card digital care pot fi deschise sunt următoarele: Visa Classic, Visa Platinum, Visa Virtuon.

- a) cardul digital se consideră emis din momentul confirmării de către Bancă a solicitării utilizatorului și devine disponibil pentru utilizare în aplicația mobilă ECBank;
- b) operațiunile efectuate cu cardul digital sunt supuse comisioanelor prevăzute în Tarifele Băncii în vigoare;

- c) clientul are obligația de a utiliza cardul digital în conformitate cu prevederile legale și de a asigura securitatea elementelor personalizate de securitate, inclusiv a datelor de acces la aplicația mobilă;
- d) operațiunile de retragere numerarului la ghișeele Băncii prin POS-terminalele sunt interzise.

8.2.6. Conturile curente cu cardurile expirate sunt disponibile pentru efectuarea operațiunilor, dar nu sunt vizibile în aplicația ECBank. Operațiunile pot fi efectuate prin ordinul de plată pe suport de hârtie.

8.3. Activarea Cardului de Plată, setarea PIN- ului

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

- a) 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,
- b) utilizarea PIN-codului astfel ca să nu poată fi văzut/identificat de către alte persoane,
- c) schimbarea PIN-codului periodic. Opțiunea este gratuită și accesibilă în toate bancomatele Băncii și aplicația ECBank.

8.3.2. Cardul nou emis va fi blocat cu drepturi de utilizare limitate. Deținătorul poate activa cardul prin următoarele metode:

- a) la bancomatul băncii, prin introducerea cardului și urmărirea instrucțiunilor din meniul PIN Management (alte opțiuni nu vor fi accesibile) cu utilizarea codului de activare recepționat prin SMS. După introducerea codului de activare, Deținătorul va forma propriul PIN-cod, alcătuit de deținătorul de card;
- b) prin aplicația mobilă ECBank, prin setarea PIN-ului în meniul "Setări" pe cardul selectat. Sincronizarea PIN-codului setat prin ECBank cu PIN-codul înscris pe cipul cardului se realizează prin efectuarea unei operațiuni la un bancomat al Băncii.

8.3.3. PIN-codul este posibil de modificat ori de câte ori este necesar.

8.4. Funcționarea contului curent cu cardul atașat și a cardului. Modalitățile de utilizare a Cardurilor.

8.4.1. Termenul de valabilitate:

- a) Cardul - este valabil până la ultima zi a lunii și anului indicate pe Card.
- b) Contul curent - se deschide pe o perioadă nelimitată de timp.

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice

în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

21

/24

8.4.2. Cardul, fiind asigurat financiar de către titularul contului, constituie proprietatea Băncii și se eliberează Deținătorului cu drept de utilizare. Cardul urmează a fi restituit Băncii imediat la prima solicitare.

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

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

8.4.5. 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.

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

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

- a) eliberarea numerarului în moneda națională și în valuta străină, la ghișeele și la bancomatele băncilor;
- b) efectuarea plăților prin virament în scopul achitării mărfurilor / serviciilor procurate la comercianți;
- c) depunerea numerarului în contul curent prin intermediul bancomatelor de tip cash-in ale Băncii, de către Deținătorul de card în limitele stipulate în Tarifele Băncii;
- d) oferirea informației despre starea contului de plată prin intermediul bancomatelor, aplicației ECBank, serviciul Contact Center;
- e) alte servicii prestate de Bancă și/ sau de sistemul de plăți VISA.

8.4.8. 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 a BNM/ notificării la BNM.

8.4.9. Titularul contului împuternicește Banca să ducă evidența operațiunilor înregistrate în Contul de plată, efectuate cu / fără utilizarea cardului de plată atașat și să asigure debitarea contului de plată cu următoarele sume:

- a) sumele operațiunilor efectuate cu / fără utilizarea cardului atașat la Contul de plată;

b) sumele comisioanelor, dobânzilor și altor plăți convenite Băncii conform Tarifelor;

c) sumele înregistrate în Contul de plată eronat;

d) sumele pierderilor cauzate Băncii prin utilizarea cardului cu încălcarea prezentelor Condiții Generale.

8.4.10. În cazul în care valuta operațiunii diferă de valuta contului de plată, suma blocată în contul curent și suma debitată pot varia. În acest caz, suma operațiunii și sumele comisioanelor aferente vor fi debitate din contul curent prin aplicarea cursului valutar al Băncii stabilit pentru operațiunile cu card - în cazul operațiunilor efectuate în USD sau EUR sau prin aplicarea cursului de schimb valutar al sistemului de plăți VISA - în cazul operațiunilor efectuate în alte valute. În toate cazurile se va aplica cursul de schimb valutar la data procesării operațiunii respective.

8.4.11. Condițiile de evidență a operațiunilor în Contul de plăți:

a) evidența operațiunilor este reglementată de legislația în vigoare a RM;

b) evidența operațiunilor este efectuată în valuta contului;

c) soldul este unic pentru toate cardurile atașate la Contul de plăți;

d) comisioanele și alte plăți aferente deservirii cardurilor / conturilor curente cu card atașat se percep în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare. Aceste taxe se precep din contul curent la care sunt atașate cardurile din momentul reflectării în cont a operațiunii respective și până la momentul depunerii cererii de închidere a cardului/contului de către Titular sau până la momentul închiderii convenționale a contului curent. Închiderea convențională a contului curent se efectuează de către Bancă în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale.

e) Overdraftul neautorizat pe contul curent nu se permite.

8.4.12. Informația privind soldul disponibil în Contul de plată poate fi obținută prin următoarele modalități:

a) la ghișeele băncilor, cu utilizarea cardului și prezentarea actului de identitate al Deținătorului - în cazul în care banca acceptantă oferă serviciul respectiv;

b) la bancomatele băncilor, prin intermediul cardului - în cazul în care banca acceptantă oferă serviciul respectiv;

c) prin intermediul aplicației ECBank;

d) prin apel telefonic la Serviciul Contact Center sau

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

22

/24

Serviciul suport carduri 24/7, la numerele de telefon (022) 500-200/ (022) 500-220 – după procedura de identificare a Deținătorului și doar în cazul în care datele necesare pentru identificare la distanță sunt corecte.

8.4.13. Banca are dreptul de a închide un card, fără nici o altă formalitate în următoarele cazuri:

- incorectitudinea datelor personale declarate de către Titularul cardului;
- Titularul cardului efectuează tranzacții a căror valoare depășește fondurile disponibile în contul la care este asociat cardul și, după ce a fost notificat de către Banca, nu acoperă Overdraftul neautorizat în termen de cel mult 5 zile lucrătoare;
- Titularul cardului efectuează tranzacții frauduloase, și anume tranzacții efectuate în mod intenționat, în scopul obținerii unui avantaj nejustificat.

8.4.13.1. Odată cu închiderea cardului, contractul de produs aferent se consideră rezoluționat. De asemenea, în cazurile prevăzute de acest punct, Banca are dreptul să închidă și contul curent la care este atașat Cardul închis.

8.4.14. **Închiderea convențională a Contului curent** cu card atașat se efectuează în cazul dacă pe contul Clientului nu a fost efectuată nici o operațiune, cu excepția decontării comisioanelor sau altor plăți datorate pentru serviciile bancare, operațiunilor de plată a dobânzilor aferente depozitelor închise, într-o perioadă de timp ce depășește:

- 1 an în caz că soldul disponibil al contului este 0.00 (zero), sau
- 2 ani consecutivi în caz dacă soldul disponibil a contului este mai mare decât 0.00 (zero),

8.4.15. În astfel de cazuri (închiderea conturilor curente din cauza lipsei tranzacțiilor), închiderea conturilor se efectuează de către Bancă după notificarea prealabilă a clienților prin intermediul site-ului Băncii www.ecb.md, cu cel puțin două luni înainte de data prevăzută pentru închiderea conturilor.

8.4.16. Contul curent cu card atașat nu va fi închis din cauza lipsei tranzacțiilor dacă întrunește următoarele condiții:

- dacă timp de 1 an (pentru soldul contului 0.00) sau 2 ani (pentru soldul contului mai mare decât 0.00) în alte conturi curente ale titularului se înregistrează tranzacții (cu excepția decontării comisioanelor sau a altor plăți datorate pentru serviciile bancare sau operațiuni de plată a dobânzilor aferente depozitelor închise).
- dacă la contul curent cu card atașat este asociat cel puțin un card valabil (activ).

8.4.17. La solicitarea titularului contului privind reluarea operațiunilor la Contul curent cu card atașat închis convențional, acestuia i se deschide un nou Cont curent.

8.4.18. **Închiderea Contului curent** se efectuează în următoarele condiții:

- contul curent se închide în baza cererii Titularului de cont;
- titularul contului /Deținător execută integral toate obligațiunile financiare prevăzute în prezentele Condiții Generale și/ sau în contractul semnat cu Banca;
- calcularea dobânzilor la soldul contului curent va fi încetată din data depunerii cererii de închidere a contului;
- după expirarea termenului de 31 de zile din data depunerii cererii de închidere a Contului, Banca va efectua decontările finale pe acest Cont.

8.5. Pierderea sau furtul Cardului și/sau a PIN-codului. Blocarea cardului

8.5.1. Se consideră situații de urgență următoarele cazuri:

- pierderea sau furtul Cardului, PIN-codului, elementelor de securitate a cardului și/sau a unor alte coduri care permit identificarea clientului/operațiunii;
- înregistrarea în Contul curent a unor operațiuni neautorizate de Deținător;
- orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării Contului curent 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, elementelor de securitate a cardului 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.

8.5.2. În situații de urgență menționate în prezentele Condiții Generale, deținătorul este obligat să blocheze cardul prin intermediul aplicației ECBank sau să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția acestora. Înștiințarea despre situațiile de urgență urmează a fi efectuată printr-un apel telefonic la Serviciul Suport

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

23

/24

Carduri, disponibil 24/7 la nr. de telefon (022)500-220, sau prin depunerea cererii în forma scrisă în una din unitățile Băncii.

8.5.3. 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.

8.5.4. Deținătorul poartă răspundere materială pentru toate operațiunile efectuate de către o altă persoană, până la momentul înștiințării Băncii despre pierderea sau furtul cardului, PIN-codului, elementelor de securitate a cardului și/sau a unor alte coduri care permit identificarea clientului/operațiunii, cu excepția cazurilor prevăzute în legislația în vigoare.

8.5.5. După recepționarea notificării, Banca va bloca Cardul, și va suspenda efectuarea oricăror operațiuni cu acest card.

8.5.6. Cardurile blocate de Bancă în urma declarațiilor privind pierderea/furtul cardului și/sau al codului PIN, al elementelor de securitate ale cardului și/sau al altor coduri care permit identificarea clientului/operațiunii nu pot fi deblocate. Titularul cardului este în drept să solicite Băncii reemiterea cardului respectiv.

8.5.7. Cardurile blocate în urma altor motive pot fi deblocate prin intermediul aplicației ECBank sau la adresarea Titularului cardului la Serviciul Suport Carduri, sau în una din unitățile Băncii.

Capitolul 9. Instrument de plată cu acces la distanță – aplicația ECBank

9.1. Instrumentul de plată cu acces la distanță - aplicația ECBank poate fi de tip web banking și mobile banking.

9.2. **ECBank** - este o aplicație de tip mobile/internet banking care le permite clienților să își administreze conturile bancare de la distanță, să efectueze operațiuni de plată (inclusiv plăți instant), să constituie depozite la termen, să achite serviciile comunale, să vizualizeze și să monitorizeze situația conturilor lor bancare, precum și să primească notificări privind operațiunile efectuate, utilizând un telefon mobil / o tabletă / PC conectate la internet.

9.3. **ECBank mobile** - este o aplicație de tip mobile și poate fi instalată pe telefonul mobil al clientului sau pe tabletă cu sistem de operare Android și iOS.

9.4. **ECBank web** – este o aplicație de tip web și poate fi instalată la orice calculator sau dispozitiv mobil conectat la internet, acces la servicii de tip internet

banking.

9.5. Acces la funcționalitățile aplicației ECBank web sunt oferite clienților la distanță, prin Internet versiunile de browser recomandate pentru ECBank web: Internet Explorer, Safari, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera.

9.6. Acces și utilizarea aplicației ECBank se oferă clienților în mod gratuit și în conformitate cu prezentele Condiții Generale, Tarifele băncii și Condițiile de utilizare a sistemului ECBank publicate pe pagina oficială a băncii (<https://ecb.md/ecbank/>), fără a fi necesară depunerea unei solicitări de abonare la subdiviziunile băncii.

9.7. Înainte de a accesa aplicația ECBank, utilizatorul va lua cunoștință și va accepta Condițiile de utilizare a aplicației, Politica privind protecția datelor cu caracter personal și prezentele Condiții generale.

9.8. Banca oferă acces la funcționalitățile și serviciile aplicației, iar clientul este responsabil de utilizarea corespunzătoare a acesteia și asigurarea confidențialității utilizării elementelor de securitate și identificare utilizate pentru accesarea serviciilor oferite de bancă.

9.9. Utilizator al ECBank web/mobile poate fi orice persoană fizică, titular al contului bancar deschis la BC „EuroCreditBank” S.A.

9.10. Serviciile al ECBank web/mobile sunt disponibile în regim 24/7, din diferite puncte geografice.

9.11. Funcționalitățile tranzacționale și non-tranzacționale ale aplicației ECBank sunt puse la dispoziție următorilor categorii de utilizatori:

- sunt clienți ai băncii și dețin cel puțin un card valabil sau un cont activ deschis în bancă;
- au trecut cu succes procedura de identificare, înregistrare și autentificare în IPAD.

9.12. Tarifele aferente utilizării serviciilor și produselor disponibile și integrate în aplicația ECBank vor fi percepute de către Bancă în conformitate cu Tarifele Băncii, disponibile pe site-ul băncii: www.ecb.md

9.13. Banca, la prestarea serviciilor bancare și efectuarea operațiunilor, în cazul în care executarea operațiunilor este efectuată prin intermediul aplicației ECBank, Banca permite utilizatorului confirmarea operațiunilor prin intermediul parolei OTP transmis la nr. de telefon înregistrat la Bancă, autentificării biometrice. În unele cazuri aplicarea bifelor și/sau a butoanelor de acceptare/confirmare în cadrul aplicației ECBank va fi considerată ca acordul utilizatorului la executarea operațiunii. În cazul reglementat de prezentul punct,

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

24

/24

consimțământul se prezumă a fi exprimat necondiționat de către Client, îndreptat spre crearea/modificarea/încetarea efectelor juridice specifice fiecărei tranzacții sau act juridic.

9.14. Utilizatorul aplicației ECBank recunoaște și acceptă în mod irevocabil, că confirmarea oricărei operațiuni efectuate prin aplicația ECBank cu aplicarea autentificării stricte a utilizatorului (prin intermediul semnăturii electronice, parolei OTP transmise la nr. de telefon înregistrat în bancă, autentificării biometrice, inclusive aplicarea bifelor și/sau a butoanelor de acceptare/confirmare în cadrul aplicației ECBank) în procesul confirmării și semnării operațiunii, este echivalentă cu semnătura personală a Utilizatorului, iar operațiunea respectivă a fost efectuată cu consimțământul expres al acestuia.

Capitolul 10. Principii generale de securitate a cardurilor de plată, aplicației ECBank. Prevenirea fraudelor

10.1. Deținătorul se obligă să asigure păstrarea Cardului, elementelor de securitate a cardului, aplicației mobile în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia.

10.2. Accesul unei persoane terțe la cardul de plată sau la aplicația ECBank este interzis. În cazul furtului sau pierderii cardului Titularul cardului urmează să contacteze Banca la nr. telefon: (+373 22) 500-220 (24/7).

10.3. Utilizatorul poate iniția blocarea cardului de plată, în orice moment, prin aplicația mobilă ECBank, inclusiv în cazul:

- a) pierderii sau furtului cardului ori a datelor cardului;
- b) suspiciunii de utilizare neautorizată a cardului;
- c) compromiterii elementelor personalizate de securitate;
- d) altor situații care pot genera riscuri de securitate.
- e) altor situații când cardul nu este utilizat în activitatea zilnică.

10.4. Utilizatorul are posibilitatea de a debloca cardul de plată prin aplicația mobilă ECBank, în cazul în care motivele blocării au încetat.

10.5. Utilizatorul poate iniția blocarea accesului la aplicația ECBank prin sucursalele Băncii și serviciul Contact Center (+373 22) 500-200, 500-220, în orice moment.

10.6. În cazul utilizării cardului la comerciant sau la ghișeau Băncii, Deținătorul se obligă să solicite efectuarea operațiunii numai în prezenta sa.

10.7. La prezentarea cardului, Comerciantul poate solicita Deținătorului să prezinte un act de identitate.

10.8. Deținătorul se obligă să evite divulgarea informației confidențiale, inclusiv despre card, aplicația mobilă, elementele de securitate a cardului, alte coduri prin telefon și alte mijloace de comunicație.

10.9. Banca nu solicită informații cu caracter personal, elementele de securitate a cardului, alte coduri prin telefon/e-mail sau în alt mod. Titularul cardului obligatoriu trebuie să păstreze informații precum PIN, parole, coduri, e-mail, etc. în secret. În cazul solicitării acestor date de către terți, Titularul cardului imediat va informa Banca despre acest fapt.

10.10. Retragerea numerarului se face prin bancomatele, care sunt instalate de obicei, în locuri sigure (ex: agenții guvernamentale, sucursalele băncilor, centre comerciale, etc.). Pentru prevenirea fraudelor, 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 pentru a informa și a verifica cauza (+373 22) 500-220 (24/7). Dacă observați nereguli la bancomat, dispozitive suplimentare sau deteriorări, vă recomandăm să nu utilizați cardul la acel bancomat și să informați Banca la numărul de telefon indicat pe bancomat.

10.11. În cazul utilizării cardului în scopul achitării mărfurilor/serviciilor sau ridicării numerarului, Deținătorul se obligă:

- a) să introducă PIN-codul (la solicitare) și/sau semneze chitanța,
- b) să solicite chitanța aferentă operațiunii efectuate prin intermediul cardului și să verifice cu atenție existența și corectitudinea informației evidențiate pe această: data efectuării operațiunii, numărul cardului, numele /prenumele, suma și valuta tranzacției,
- c) să preia cardul și chitanța după fiecare operațiune efectuată la bancomat, POS-terminal sau la un alt dispozitiv special.

10.12. În cazul utilizării Cardului sau elementelor de securitate pentru achitarea mărfurilor/serviciilor prin Internet, Deținătorul se obligă:

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

25

/24

a) să facă cunoștință în prealabil cu regulile de înregistrare și de anulare a comenzilor, regulile de achitare, condițiile de livrare a mărfurilor/serviciilor,

b) să păstreze toate documentele aferente operațiunilor efectuate cel puțin un an de la data efectuării acestora.

10.13. Pentru confidențialitatea datelor cu caracter personal și informației privind cardul de plată, vă recomandăm să efectuați operațiuni doar la dispozitivul personal (PC / telefon mobil). Totuși dacă operațiunile se fac la un dispozitiv străin, verificați de fiecare dată ca datele dvs să nu fie salvat.

10.14. Deținătorul se obligă să verifice chitanțele și alte documente aferente operațiunilor efectuate, cu tranzacțiile reflectate în extrasul din Contul curent și să le păstreze cel puțin 13 luni de la data efectuării operațiunii.

10.15. În cazul tranzacției nereușite, Deținătorul se obligă să verifice urgent soldul Contului.

10.16. Deținătorul cardului /Titularul de cont, conectat la aplicația ECBank sau la serviciul SMS Alert, va primi notificări privind efectuarea oricărei operațiuni, precum și despre operațiunile nereușite.

10.17. Serviciul SMS Alert este creat pentru monitorizarea și prevenirea operațiunilor neautorizate în scopul sporirii siguranței tranzacțiilor. Vă recomandăm activarea serviciului SMS Alert sau utilizarea notificărilor din ECBank. Serviciul permite primirea mesajelor SMS / notificărilor în timp real privind tranzacțiile sau tentativele de utilizare a cardului.

10.18. Activarea serviciului SMS Alert se efectuează în orice unitate a Băncii, costul serviciilor fiind achitat conform Tarifelor Băncii în vigoare.

10.19. Banca pune la dispoziția Deținătorului de card serviciul 3D Secure, destinat autentificării tranzacțiilor online în condiții sporite de securitate. Toate cardurile emise de Bancă sunt conectate gratuit la acest serviciu.

a) Parola 3D Secure este una dinamică, generată individual pentru fiecare tranzacție efectuată pe internet. Transmiterea acesteia se realizează prin canalul de comunicare ales de Deținător (număr de telefon mobil, adresă de e-mail sau prin confirmarea tranzacțiilor în aplicația ECBank).

b) Deținătorul are obligația de a menține actualizate datele de contact utilizate de Bancă pentru identificare și autentificare în procesul efectuării tranzacțiilor online.

c) Parola de unică folosință reprezintă un mecanism de securitate similar PIN-ului și confirmă consimțământul Deținătorului pentru efectuarea

tranzacției. În scopul protejării acesteia, Deținătorul se obligă să nu divulge parola către terți, indiferent de modalitatea de transmitere (SMS, e-mail, etc.).

d) Deținătorul este pe deplin responsabil pentru păstrarea confidențialității parolei și a datelor sale de identificare, precum și pentru toate tranzacțiile online efectuate prin utilizarea serviciului 3D Secure.

10.20. Clientul este responsabil pentru crearea și păstrarea în siguranță a codului PIN5. Se recomandă utilizarea unui cod dificil de ghicit, care să nu conțină combinații simple, repetitive sau date personale. Codul PIN5 nu trebuie divulgat, notat sau păstrat împreună cu dispozitivul utilizat.

10.21. Banca va informa Deținătorul despre alte măsuri acordate la trendul fraudelor, pe care Deținătorul trebuie să le întreprindă în vederea prevenirii cazurilor de fraudă. Informarea se va efectua utilizând modalitățile stabilite în prezentele Condiții Generale.

Capitolul 11. Caseta de siguranță

11.1. Primirea valorilor spre păstrare în caseta de siguranță se efectuează în baza unui contract de locațiune. Contractul poate fi încheiat pentru următoarele perioade:

a) până la 1 (una) lună;

b) mai mult de 1 (una) lună.

11.2. Dacă, în termenul stabilit, niciuna dintre părți nu a notificat cealaltă parte cu privire la intenția de a rezilia contractul, durata acestuia se prelungește automat pentru o perioadă similară.

11.3. Pentru depozitarea valorilor în casete de siguranță, clientul deschide un cont curent la Banca și prezintă documentele necesare pentru deschiderea acestuia, în conformitate cu actele normative interne ale Băncii.

11.4. La încheierea contractului de locațiune a casetei de siguranță, identitatea Deponentului se stabilește în conformitate cu prevederile actelor normative interne ale Băncii și ale prevederile legislative. O persoană fizică nu poate încheia un contract de locațiune a casetei de siguranță prin intermediul unui reprezentant/persoană împuternicită pe baza unei procuri. Utilizarea casetei de siguranță și rezilierea contractului de locațiune pot fi efectuate prin intermediul unui reprezentant/persoană împuternicită pe baza unei procuri numai cu prezentarea documentelor justificative.

11.5. Taxa lunară pentru locațiunea casetei de siguranță și plata garanției pentru cheie sunt stabilite în

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

26

/24

Tarifele Băncii, disponibile pe site-ul Băncii: www.ecb.md.

11.6. În cazul neachitării la timp a taxei de utilizarea casetei, se aplică o penalizare pentru sumele respective. Penalitățile calculate trebuie achitate de Client odată cu plata sumelor restante. Achitarea penalității nu îl scutește pe Client de la plata taxei de utilizare a casetei pentru perioada respectivă.

11.7. Banca va notifica Clientul cu cel puțin 30 zile înainte de data modificării cuantumului locațiunii, prin afișarea informației relevante pe panoul informativ în sala de operațiuni a Băncii și pe site-ul Băncii: www.ecb.md. În cazul în care Clientul nu este de acord cu noua valoare a locațiunii stabilită de Bancă, aceasta are obligația de a notifica Banca cu privire la rezilierea contractului înainte de intrarea în vigoare a modificărilor, în caz contrar, se consideră că noua valoare a plății a fost acceptată de Client.

11.8. Clientul împuternicește Banca să debiteze sumele din contul său curent deschis la Bancă, iar în cazul în care fondurile din contul respectiv sunt insuficiente, să debiteze sumele lipsă și din alte conturi ale Clientului deschise la Bancă, inclusiv cele în valută străină, direcționându-le către achitarea datoriilor Clientului, constituite în baza contractului de locațiune. Achitarea va fi efectuată de către Bancă în mod independent, fără rezerve, pe baza documentului de plată al Băncii, întocmit în temeiul contractului de închiriere, fără o solicitare separată din partea Clientului.

11.9. Banca este în drept, în cazul neachitării de către Client, timp de 2 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, iar Clientul este obligat să achite Băncii cheltuielile de depozitare într-un cuantum egal cu taxa de utilizare a casetei. În cazul în care Clientul nu efectuează plățile obligatorii conform Tarifelor în vigoare în timp de o lună din momentul apariției restanței, în a doua luna Banca notifică în scris Locatarul privind datoria apărută și indică data estimată a deschiderii forțate. Această notificare se trimite prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire la ultima adresă de domiciliu sau la sediul comunicat Băncii.

11.10. Banca este în drept să dispună deschiderea casetei de siguranță în absența locatarului în următoarele cazuri:

- în situații de urgență (incendii, inundații, etc);
- în cazul apariției unui miros suspect (putregai, etc.);

- în cazul acumulării unei datorii de două luni de locațiune casetei de siguranță;
- în baza unei hotărâri judecătorești;
- în baza certificatului de moștenitor, în cazul decesului Locatarului.

11.11. Banca este în drept să rețină valorile depozitate în caseta de siguranță până la îndeplinirea integrală de către Client a tuturor obligațiilor sale care rezultă din contractul de locațiune.

Capitolul 12.Litigii

12.1. Orice neînțelegere, reclamație sau litigiu legat de funcționarea contului curent, a cardului, a aplicației ECBank, a Condițiilor Generale, etc. vor fi soluționate pe cale amiabilă, prin negocieri între părți.

12.2. În cazul în care, în urma negocierilor, părțile nu ajung la un acord, litigiul va fi supus spre soluționare instanței competente, în conformitate cu legislația în vigoare a RM.

Capitolul 13.Notificările și reclamațiile

13.1. Toate notificările adresate Clientului / Utilizatorului / Deținătorului, vor fi transmise prin una dintre următoarele modalități (cu excepția cazului în care se prevede altfel în contractele individuale încheiate cu clienții):

- prin intermediul site-ului Băncii: www.ecb.md;
- la numărul de telefon mobil înregistrat în sistemul informațional al Băncii;
- la adresa de e-mail înregistrată în sistemul informațional al băncii;
- prin extras de cont;
- prin aplicația ECBank;
- prin scrisoare, înmănată personal sau trimisă prin poștă (inclusiv prin scrisoare recomandată).

13.2. Sugestiile și reclamațiile referitor la activitatea Băncii pot fi transmise prin telefon, prin e-mail, prin intermediul site-ului Băncii: www.ecb.md, sau în scris, prin intermediul sucursalelor Băncii. Banca va analiza solicitarea Clientului și îi va oferi un răspuns:

- în termen de 15 zile de la data recepționării, dacă reclamațiile sunt depuse în legătură cu drepturile și obligațiile care decurg din serviciile de plată prestate de către Bancă, în temeiul Legii nr.114/2012 privind serviciile de plată și moneda electronică;

Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

27

/24

b) în termen de 14 zile de la data recepționării, în cazul în care reclamațiile sunt depuse de către persoanele fizice în legătură cu remedierea deficiențelor apărute, urmare a prestării serviciului de către Bancă. Reclamația este analizată și soluționată prin furnizarea unui răspuns în temeiul Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

c) în termen de 35 de zile lucrătoare (cu notificarea clientului), în cazul în care acestea:

ca) necesită analize suplimentare, consultări și studii;

cb) se referă la un volum mare de informații.

13.3. Reclamațiile primite în afara programului de lucru sau în zilele de weekend sau de sărbătoare, se consideră recepționate în următoarea zi lucrătoare. Dacă Clientul nu este mulțumit de decizia Băncii referitor la reclamația sa, acesta se poate adresa, autorității de supraveghere: Banca Națională a Moldovei, Comisia Națională a Pieței Financiare sau instanței de judecată, în conformitate cu procedura prevăzută de lege.

13.4. Reclamațiile vor fi examinate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare a RM, regulile sistemului de plăți VISA și regulamentele interne ale Băncii. Decizia privind reclamația va fi comunicată Clientului prin aceeași modalitate prin care a fost depusă reclamația sau în conformitate cu modul solicitat de Client, menționat în reclamația depusă.

13.5. Prezentele Condiții Generale sunt redactate în limba română și se interpretează în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

Capitolul 14. Date de contact

BC "EuroCreditBank" S.A.

Serviciul Suport privind cardurile de plată (24/7):

Tel.: +373 22 500-220

E-mail: cards@ecb.md

Serviciul Contact Center:

Tel.: +373 22 500-200

E-mail: contact_center@ecb.md

Datele de contact privind cardurile de plată:

Tel.: +373 22 500-148

Protecția datelor cu caracter personal:

E-mail: date.personale@ecb.md