

## **Principiile de deservire a clienților**

1. Banca prestează Clientului servicii reieșind din interesele acestuia.
2. Banca are o atitudine individuală față de Client, iar în ceea ce privește deservirea acestuia, se adaptează conform priorităților activității Clientului.
3. Banca deservește Clientul în condiții de maximă securitate și confidențialitate.
4. Banca prestează Clientului un spectru larg de servicii.
5. Banca prețuiește timpul Clientului și oferă un spectru larg de servicii în scopul atingerii eficienței maxime în relația colaborării Clientului cu Banca.
6. Banca oferă servicii de consultanța Clientului, îl anunța din timp despre apariția eventualelor erorilor financiare la executarea operațiunilor bancare.
7. Banca în mod operativ soluționează problemele apărute în procesul deservirii Clientului.
8. Banca informează Clientul în timp util despre eventualele modificări în ceea ce privește condițiile deservirii.
9. Banca oferă servicii clienților, în conformitate cu legislația Republicii Moldova și normelor internaționale de drept.
10. Banca este cointeresată în dezvoltarea afacerii Clientului.

### **Condițiile deservirii clienților**

#### **1. Dispoziții generale**

**1.1** Prezentele Condiții generale privind deservirea conturilor curente în BC "EuroCreditBank" S.A. (în continuare condiții generale) se aplică față de toți clienții băncii, care s-au adresat la BC "EuroCreditBank" S.A. (în continuare Banca) cu Cererea privind deschiderea conturilor curente și, sunt obligatorii pentru toți clienții pe durata perioadei deservirii în Bancă.

**1.2** La deservirea conturilor curente Clientului, Banca se conduce de legislația Republicii Moldova, a actelor normative ale Băncii Naționale, a prezentelor Condiții generale, a Tarifelor Băncii și a practicii bancare stabilite.

**1.3** La introducerea modificărilor în Condițiile generale și Tarife, Banca informează Clientul despre scopul modificării și a intrării în vigoare în modul următor: în sala de operațiuni prin afișarea materialelor informative elaborate în colaborare cu funcționarii Băncii, prin telefon, rețeaua Internet. La solicitarea Clientului, Banca poate expedia informația respectivă prin poșta electronică.

**1.4** Dacă Clientul care deține un cont curent în Bancă, nu este de acord cu modificările introduse în Condițiile generale sau Tarife, are dreptul să nu utilizeze serviciile Băncii sau, până la intrarea lor în vigoare să închidă contul sau curent din Bancă. Dacă Clientul nu va închide contul sau curent din Bancă până la momentul punerii în aplicare a modificărilor, astfel acesta își manifestă acordul sau față de modificările survenite.

#### **2. Condițiile deschiderii, utilizării și închiderii conturilor curente**

**2.1** Banca deschide un cont curent Clientului în baza cererii acestuia și în conformitate cu forma stabilită a documentelor cerute de Bancă. Clientului i se deschide contul curent în lei.

**2.2** Dreptul de administrare a contului curent Clientului ca persoana fizică poate fi înfăptuit de către acesta, sau prin persoana autorizată, în baza procurii, autentificată notarial; ca persoana juridică - prin intermediul reprezentanților sai, ale căror semnături sunt inserate în fișa cu specimene de semnături.

Banca eliberează Clientului extrasele din contul curent pentru fiecare zi operațională, când au fost efectuate operațiuni. La dorința Clientului, extrasele din contul curent pot fi expediate prin poștă, fax, etc. (conform informației prezentate de către Client).

**2.3** Banca eliberează informația referitoare la evidența contului curent Clientului (soldul mijloacelor bănești din cont curent, operațiunile efectuate și alte informații):

- Clientului și reprezentanților săi;
- Persoanelor autorizate, la cererea Clientului perfectată în scris în conformitate cu legislația în vigoare;
- În cazurile excepționale, prevăzute de lege.

**2.4** La cererea Clientului, Banca poate să achiziționeze atât hârtii de valoare de stat, cât și corporative.

**2.5** Banca are dreptul să închidă contul curent Clientului - ca persoana fizică, în conformitate cu decizia persoanelor autorizate ale Băncii, respectiv din lipsa în cont curent a mijloacelor bănești, în decurs de 6 luni consecutiv.

**2.6** Banca închide contul curent Clientului în baza cererii depuse de acesta după îndeplinirea tuturor obligațiilor reciproce cu privire la cont curent.

#### **3. Comisiunile achitate Băncii**

**3.1** Comisioanele pentru efectuarea operațiunilor bancare, prestarea serviciilor și a tranzacțiilor, Banca le percepe în ziua prestării serviciilor, efectuării tranzacțiilor sau a operațiunilor bancare (daca nu există alta înțelegere dintre Banca și Client).

**3.2** Mărimea comisiei este stabilită de Tarifele în vigoare, sau în baza convenției, ca obiect al tranzacției.

**3.3** Perceperea comisioanelor de către Banca se efectuează pe cale fără accept, direct din contul curent Clientului. Informația despre comisioanele percepute, stabilite în Tarife sau în contract, este primită de către Client prin extrasul de cont curent.

**3.4** Comisioanele sunt percepute din contul curent Clientului în valută în care a fost efectuată tranzacția.

**3.5** în cazul lipsei disponibilului în contul curent Clientului, acesta poate introduce suma aferentă comisiei în numerar în contul sau curent, prin casieria Băncii.

**3.6** Banca poate acorda Clientului prelungirea termenului achitării plății comisioanelor pentru serviciile prestate, cât și să stabilească tarife personale, conform acordurilor adiționale ale părților implicate.

#### **4. Suspendarea operațiunilor în cont curent și punerea sub arest a acestuia**

**4.1** Banca poate suspenda operațiunile din contul curent Clientului sau să aresteze contul curent doar în baza dispoziției scrise a instanței de judecată, a organelor fiscale, și ale altor organe competente.

**4.2** Banca suspenda operațiunile din contul curent Clientului - persoana fizică, dacă Banca fost înștiințată despre decesul Clientului, confirmat prin certificatul de deces. În acest caz, Banca efectuează eliberări a mijloacelor bănești din cont curent în baza certificatului cu drept de moștenire sau în baza deciziei instanței de judecată.

**4.3** Contul curent este eliberat din arest de către organul pe care a dispus arestul, sau de către un alt organ împuternicit.

**4.4** Sechestrul asupra mijloacelor bănești ale Clientului ce se află pe conturile curente acestuia deschise la Bancă se efectuează doar conform normelor prevăzute de lege.

#### **5. Perfectarea dispozițiilor**

**5.1** Dispozițiile de plată ale Clientului către Bancă trebuie perfectate conform cerințelor Băncii Naționale a Moldovei sau conform formularelor stabilite de Bancă. În cazul instrucțiunilor dubioase Banca are dreptul să ceară informație suplimentară.

**5.2** Dispozițiile trebuie să fie semnate de către Client sau de către persoana împuternicită de acesta, iar pentru persoanele juridice, în conformitate fișei de specimene de semnături este necesară prezența primei și celei de a doua semnături.

**5.3** Dispozițiile sunt prezentate Băncii în original personal de către Client sau reprezentanților acestuia. Dispozițiile pot fi transmise Băncii și prin utilizarea sistemului ECB-Online.

**5.4** Controlul asupra primirii dispozițiilor de plată în Bancă cât și a conținutului acestora revine Clientului. Banca își rezervă dreptul, până la finalizarea operațiunilor fixate în dispozițiile de plată, să primească confirmarea acestora din partea Clientului.

**5.5** Dispozițiile Clientului sunt executate de către Bancă în limitele soldului existent în contul curent.

Banca execută dispozițiile Clientului în termenii stabiliți în conformitate cu prevederile interne ale programului de lucru al Băncii. Termenii de executare a dispozițiilor se exprimă în zile bancare. Ziua bancară reprezintă ziua în care se efectuează operațiuni bancare destinate Clientilor.

**5.6** În caz de necesitate, Banca transmite executarea dispozițiilor Clientului către băncile-corespondente cu care colaborează.

### **Drepturile și obligațiile părților**

#### **Drepturile Băncii**

Banca are dreptul:

Prin hotărârea sa, să modifice în mod unilateral Condițiile generale și Tarifele. Modificările intra în vigoare din data indicată în decizia de aprobare a acestora.

Banca are dreptul să ceară documente și informații suplimentare pentru elucidarea destinatarului conturilor curente, a reprezentanților acestuia și a drepturilor acestora.

#### **Drepturile clienților**

Clientul are dreptul:

Să se adreseze Băncii cu o cerere pentru prezentarea condițiilor speciale sau suplimentare privind deservirea contului curent. Banca informează Clientul despre rezultatele examinării cererii în decurs de 3 zile.

Să împuternicească terțe persoane în baza procurii în scopul: administrării contului curent în măsura deplină, sau pentru executarea unor anumite operațiuni prin intermediul contului curent, sau eliberarea procurii doar pe o anumită perioadă de timp. Persoana împuternicită (persoana fizică) a Clientului, care

are dreptul administrării totale a contului curent, la dorința Clientului, poate fi inserată în fișa cu specimene de semnături.

Să ceară Băncii executarea dispozițiilor prevăzute pentru Tarifele Băncii, sau în condițiile, în care Banca și Clientul au încheiat acorduri suplimentare.

#### **Obligațiunile clientului**

Clientul este obligat să efectueze tranzacțiile în strictă conformitate cu legislația Republicii Moldova.

Să informeze de urgență Banca despre toate modificările survenite din documentele și datele prezentate Băncii, care pot influența executarea obligațiilor reciproce ale Clientului sau a Băncii.

Să informeze imediat Banca despre depistarea erorilor în extrasele din conturi curente sau neconcordanță cu soldul contului curent, indicat în extras.

Până la 15 ianuarie, a fiecărui an calendaristic, Clientul este obligat să confirme Băncii soldul contului curent pentru anul precedent.

În cazul în care pe contul curent Clientului a fost înregistrată o sumă ce nu îi aparține, atunci Clientul este obligat, în cazul depistării înregistrării eronate în contul curent, imediat să informeze despre acest fapt Banca.

Să numere suma de bani atât în cazul în care urmează a fi introdusă pe contul curent nemijlocit până la efectuarea operațiunii aferente, cât și în cazul retragerii din contul curent a numerarului - să numere banii nemijlocit după primirea acestora. Astfel în eventualitatea apariției reclamațiilor să le înainteze pe loc

#### **Responsabilitățile părților**

##### **Responsabilitatea băncii**

Banca poartă responsabilitate pentru integritatea mijloacelor bănești în contul curent ale Clientului deschise la Banca.

Banca nu poartă responsabilitate pentru pagubele pricinuite Clientului, dacă acestea au fost cauzate din circumstanțe de forță majoră, de alte evenimente și situații ce nu depind de Banca, inclusiv dispozițiile Băncii Naționale a Moldovei, precum și în cazul în care Clientul nu a executat la timp obligațiile în ceea ce privește prezentarea la timp a informației către Banca, iar Banca a acționat, reieșind din datele prezentate Băncii de către Client înainte de vreme.

Banca nu poartă responsabilitate pentru pierderile Clientului legate de schimbările cursului valutar.

Banca nu poartă responsabilitate pentru termenii și regulile existente în alte bănci, cât și în cazul apariției erorilor și întârzierea plăților.

##### **Responsabilitatea clientului**

Clientul poartă responsabilitate totală, respectiv pentru veridicitatea documentelor și a dispozițiilor prezentate Băncii și pentru paguba pricinuită ca urmare a erorilor comise în acestea.

Reclamațiile Clientului față de Banca

Reclamațiile se înaintează în scris. Clientul este obligat să anexeze la aceasta și documentele în baza cărora a fost înaintată reclamația. Reclamațiile apărute nemijlocit în procesul desfășurării operațiunii bancare pot fi înaintate oral lucrătorului băncii care a efectuat operațiunea, sau Sefului Departamentului respectiv.

Reclamațiile care au fost înaintate de către Client, sunt examinate de către Bancă în decurs de 10 zile din momentul primirii acestora și informează Clientul despre decizia luată.

Reclamațiile Băncii față de Client

Banca înaintează reclamații Clientului în scris. Clientul examinează reclamația în decurs de 10 zile din momentul primirii acesteia și răspunde Băncii în scris.

În cazul în care Banca nu are posibilitatea de a face legătura cu Clientul, sau răspunsul la reclamație nu a fost recepționat în decurs de o lună, Banca are dreptul de a se adresa nemijlocit în instanța de judecată pentru soluționarea reclamației.