

Принципы обслуживания клиентов

1. Банк предоставляет Клиенту услуги, учитывая его интересы.
2. Банк практикует индивидуальный подход к каждому Клиенту, совершенствует свои услуги, адаптирует их к особенностям деятельности Клиента
3. Банк осуществляет обслуживание Клиента в условиях строгой конфиденциальности.
4. Банк предоставляет Клиенту широкий спектр услуг.
5. Банк ценит время Клиента и предоставляет комплексные услуги для достижения максимальной эффективности взаимодействия Банка с Клиентом.
6. Банк оказывает консультационную помощь Клиенту, предупреждает его о возможных финансовых ошибках при осуществлении операций.
7. Банк оперативно решает вопросы, возникающие в процессе обслуживания Клиента.
8. Банк своевременно информирует Клиента о возможных изменениях в условиях обслуживания.
9. Банк оказывает клиентам услуги в рамках законодательства Республики Молдова и норм международного права.
10. Банк заинтересован в развитии бизнеса Клиента.

Условия обслуживания клиентов

1. Общие положения

1.1 Настоящие Общие условия обслуживания счетов в КБ "EuroCreditBank" А.О. (в дальнейшем Общие условия) применяются в отношении всех Клиентов, которые обратились в КБ "EuroCreditBank" А.О. (в дальнейшем Банк) с Заявлением об открытии текущего счета, и обязательны для Клиентов на период обслуживания в Банке.

1.2 При обслуживании текущего счета Клиента Банк руководствуется действующим законодательством Республики Молдова, Нормативными актами Национального Банка Молдовы, настоящими Общими условиями, действующими Тарифами Банка и сложившейся банковской практикой.

1.3 При внесении изменений в Общие Условия или Тарифы Банка Банк информирует клиента о сути изменений и дате вступления их в силу следующим образом: в операционном зале посредством предоставленного информационного материала, при содействии работников Банка, по телефону, по сети Internet. По желанию клиента Банк может производить рассылку данной информации по электронной почте.

1.4 Если Клиент, имеющий текущий счет в Банке, не согласен с изменениями, внесенными в Общие условия или Тарифы, он имеет право не пользоваться услугами Банка или в срок до вступления их в силу закрыть свой текущий счет в Банке. Если Клиент не закроет свой текущий счет в Банке до момента вступления изменений в силу, он, таким образом, выражает свое согласие с принятыми изменениями.

2. Условия открытия, использования и закрытия счета

2.1 Банк открывает текущий счет Клиенту на основании его заявления по установленной форме и документов, затребованных Банком. Клиенту открывают текущий счет в леях.

2.2 Право распоряжаться текущим счетом Клиент как физическое лицо может осуществлять либо лично, либо через уполномоченного на основании доверенности, заверенной нотариально; как юридическое лицо - через своих представителей, чьи подписи внесены в карточку с образцами подписей.

Банк предоставляет Клиенту выписки по текущему счету за каждый банковский день, когда были произведены операции по счету. По желанию Клиента выписки по счету могут быть отправлены по почте, факсом либо иными средствами доставки (согласно представленной Клиентом информации).

2.3 Информацию, связанную с текущим счетом Клиента (остаток средств по счету, произведенные операции и прочие сведения), Банк выдает:

- а) Клиенту и его представителям;
- б) уполномоченным лицам по письменному распоряжению Клиента, оформленному в соответствии с действующим законодательством;
- в) в особых случаях, предусмотренных законом.

2.4 По заявлению Клиента, Банк приобретает для него как Государственные, так и корпоративные ценные бумаги.

2.5 Величина процентной ставки устанавливается в Тарифах Банка.

2.6 Принципы начисления процентов и сроки их оплаты устанавливаются условиями депозитного вклада.

На следующий банковский день после истечения срока депозитного вклада Банк перечисляет сумму размещенного депозита и начисленные проценты по нему на текущий счет Клиента.

2.7 Зачисление процентов на счет Клиента Банк производит в соответствии с налоговым законодательством Республики Молдова.

2.8 Банк вправе закрыть текущий счет Клиента - физического лица по решению уполномоченных лиц Банка при отсутствии на счете денежных средств в течение шести месяцев подряд.

2.9 Банк закрывает счет Клиента на основании его заявления после взаимного исполнения всех связанных со счетом обязательств.

3. Комиссии оплачиваемые Банку

3.1 Комиссии за совершенные банковские операции, услуги и сделки Банк удерживает в день предоставления услуги, совершения сделки или осуществления банковской операции (при отсутствии иной договоренности между Банком и Клиентом).

3.2 Размер комиссий определяется действующими Тарифами или договором, являющимся основанием сделки.

3.3 Удержание комиссионных производится Банком в безакцептном порядке со счета Клиента. Информацию об удержании предусмотренных Тарифами или договором комиссионных Клиент получает из выписки по счету.

3.4 Комиссионные удерживаются со счета Клиента в Валюте, в которой была совершена операция по счету.

3.5 При отсутствии средств на счете Клиента, он может внести сумму комиссии наличными на свой счет через кассу Банка.

3.6 Банк может предоставлять Клиенту отсрочку в оплате комиссионных за оказанные услуги, а также устанавливать персональный тариф дополнительным соглашением сторон.

4. Приостановление операций по счету и наложение на него ареста

4.1 Банк может приостановить операции по счету Клиента либо наложить на него арест, только на основании письменного распоряжения судебной инстанции, налоговых органов, других компетентных органов.

4.2 Банк приостанавливает операции по счету физического лица, если в Банк поступило извещение о смерти владельца счета, подтвержденное свидетельством о смерти. В указанном случае Банк осуществляет выплаты со счета на основании свидетельства о праве на наследство или решения судебной инстанции.

4.3 Счет освобождается от ареста органом, наложившим на счет арест, либо другим уполномоченным органом.

4.4 Взыскания на денежные средства Клиента, находящиеся на его счетах в Банке, обращаются лишь в предусмотренном законом порядке.

5. Оформление распоряжений

5.1 Распоряжения Клиента Банку должны быть оформлены в соответствии с требованиями Национального банка Республики Молдова либо в установленной Банком форме. В случае неясных инструкций Банк вправе требовать дополнительную информацию и/или документы.

5.2 Распоряжения должны быть подписаны Клиентом или его уполномоченным лицом, для юридических лиц необходимо наличие первой и второй подписи, согласно карточек с образцами подписей.

5.3 Распоряжения представляются Банку в оригинальном экземпляре Клиентом лично либо его представителем. Распоряжения могут передаваться Банку также с использованием системы ESB-Online.

5.4 Контроль за поступлением распоряжения в Банк и его содержанием лежит на Клиенте. Банк оставляет за собой право до совершения зафиксированной в распоряжении операции получить на нее подтверждение Клиента.

5.5 Распоряжения Клиента исполняются Банком в пределах его остатка по счету.

Банк исполняет распоряжения Клиента в сроки, предусмотренные внутренним распорядком работы банка. Сроки исполнения распоряжений рассчитываются в банковских днях. Банковским днем является день, когда осуществляются банковские операции для Клиентов.

5.6 При необходимости Банк передает исполнение распоряжений Клиента своим банкам-корреспондентам.

Права и обязанности сторон

Банк имеет право:

Своим решением в одностороннем порядке изменить Общие условия и Тарифы. Изменения вступают в силу с даты, указанной в решении об их принятии.

Требовать представления дополнительных документов и информации для выяснения владельцев счетов, их представителей и прав.

Клиент имеет право:

Обратиться в Банк с заявлением о предоставлении специальных или дополнительных условий по обслуживанию счета. Банк информирует Клиента о результатах рассмотрения его заявления в течении 3-х дней.

Уполномочить третье лицо посредством доверенности на распоряжение счетом в полном объеме, или на осуществление отдельных сделок по счету или выдать доверенность на определенный срок.

Уполномоченное лицо Клиента (физическое лицо), имеющее право неограниченного распоряжения счетом по желанию Клиента, может быть занесено в карточку образцов подписей

Требовать от Банка исполнения распоряжений, которые предусмотрены Тарифами Банка, или в отношении которых Банк и Клиент имеют дополнительную договоренность.

Обязанности Клиента

Проводить по счету операции в строгом соответствии с действующим законодательством Республики Молдова

Незамедлительно информировать Банк обо всех изменениях, произошедших в представленных Банку документах и сведениях, которые могут оказать влияние на исполнение обязательств Клиента или Банка.

Незамедлительно информировать Банк при обнаружении ошибки в выписке из счета или если в случае несогласия с сальдо, указанным в выписке.

В срок до 15 января года каждого нового года Клиент обязан подтвердить Банку сальдо по счету за предыдущий год.

В случае, если на счет Клиента поступила не принадлежащая ему сумма, Клиент обязан, при обнаружении ошибочного зачисления, немедленно информировать об этом Банк.

Пересчитывать вносимые на счет суммы наличных непосредственно перед внесением и выплачиваемые со счета суммы непосредственно после получения и предъявлять претензии на месте. Более поздние претензии Банком не принимаются.

Ответственности сторон

Ответственность Банка

Банк несет ответственность за сохранность средств Клиента по текущим счетам, открытым в банке.

Банк не отвечает за ущерб, причиненный Клиенту, если он нанесен по причине обстоятельств непреодолимой силы, иных независимых от Банка событий или обстоятельств, включая распоряжения Национального Банка Молдовы, а также, если Клиент своевременно не исполнил обязательства по предоставлению Банку своевременной информации, и Банк действовал, исходя из сведений, переданных Банку Клиентом ранее.

Банк не несет ответственность за потери клиента, связанные с изменением курса валюты хранящейся на его счете.

Банк не отвечает за действующие в других банках сроки и правила, а также возникшие в них ошибки и просрочки.

Ответственность Клиента

Клиент отвечает полностью и безусловно за верность представленных Банку документов и распоряжений и за ущерб, причиненный вследствие имеющих в них место ошибок.

Претензии Клиента Банку

Претензия оформляется письменно. К ней Клиент обязан приложить документы, на основании которых претензия предъявляется. Претензию, возникшую непосредственно в момент осуществления банковской операции, можно предъявить устно осуществившему банковскую операцию работнику Банка, либо Директору соответствующего Департамента.

Претензии, предъявленные Клиентом, Банк рассматривает в течение 10 дней с момента их получения и сообщает о принятом решении Клиенту.

Претензии Банка Клиенту

Банк представляет претензии Клиенту письменно. Клиент рассматривает претензию в течение 10 дней с момента получения и направляет ответ Банку в письменной форме.

В случае, если Банк не имеет возможности связаться с Клиентом, либо ответ на претензию не поступил в течение месяца, Банк имеет право обратиться непосредственно в компетентную судебную инстанцию для разрешения претензии по существу.