

REGULI GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR FINANCIARE PERSOANELOR FIZICE

Versiunea: 2025/01

Data intrării în vigoare: 03.12.2025

CUPRINS

Capitolul 1. DISPOZIȚII GENERALE	2
1.1. Aplicarea Regulilor generale	2
1.2. Termeni și Definiții	3
1.3. Prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal	6
1.4. Cunoașterea Clientului, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului	7
1.5. Aspecte privind moștenirea	8
1.6. Termenul de păstrare a datelor	9
1.7. Confidențialitatea și secretul bancar	9
1.8. Prevenirea fraudelor și asigurarea securității	9
1.9. Autentificarea strictă a clienților (SCA)	10
Capitolul 2. SERVICII BANCARE	11
2.1. CONT CURENT	12
2.2. DESCHIDEREA CONTULUI	13
2.3. Serviciul „TRANSFERUL DE CREDIT”	13
2.4. DEPOZITE	17
2.5. CARDUL DE PLATĂ	19
2.6. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ	23
2.7. CASETE DE VALORI	24
2.8. ACORDAREA CREDITELOR	25
Capitolul 3. REPREZENTAREA UTILIZATORULUI. ACTE DE ÎMPUTERNICIRE	25
Capitolul 4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR	26
4.1. Obligațiile și drepturile Băncii	26
4.2. Obligațiile și drepturile Clientului	30
Capitolul 5. ÎNCHIDEREA CONTURILOR	35
Capitolul 6. COMISIOANE. DOBÂNZI	37
Capitolul 7. DISPOZIȚII FINALE	38

CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Aplicarea Regulilor Generale

- 1.1.1. Prezentele Reguli Generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor fizice (în continuare – Reguli Generale) pentru clienții BC „COMERTBANK” S.A., persoane fizice (în continuare – Bancă sau Prestator) sunt elaborate în conformitate cu legislația în vigoare sub formă de ofertă publică și împreună cu contractul-cadru, semnat de către client, constituie un document unic, cu valoare și forță juridică pentru ambele părți. Aplicarea separată a acestora nu se admite.
- 1.1.2. Reguliile Generale sunt parte componentă a contractului-cadru și completează cererile bancare/formularele standardizate, și după caz, contractul specific și/sau reguli aferent/-e fiecărui serviciu/produs bancar încheiate de Client cu Banca.
- 1.1.3. Pentru a beneficia de serviciile/produsele oferite de Bancă, Clientul urmează să depună la Bancă cereri bancare, să semneze contractul-cadru și, după caz, să semneze alte contracte specifice.
- 1.1.4. Serviciile bancare adiționale, ce nu se regăsesc în prezentele Reguli Generale vor fi contractate în baza contractelor specifice, aferente serviciului bancar adițional.
- 1.1.5. Prin semnarea de către Client a contractului-cadru, a cererilor bancare și, după caz, a contractului specific, Clientul confirmă că prezentele Reguli Generale i-au fost puse la dispoziție, că a luat cunoștință de conținutul acestora și își exprimă acordul, fără oarecare rezerve, cu prevederile acestora.
- 1.1.6. Reguliile Generale se aplică Clientului din data semnării de către Client a contractului-cadru, a cererii bancare și după caz, a contractului specific, care prevede aderarea la Reguliile Generale, și sunt aplicabile Părților până la data încheierii tuturor conturilor Clientului și încetării tuturor raporturilor juridice reglementate de prezentele Reguli Generale. În raport cu Clienții cu care Banca a stabilit relația de afaceri anterior publicării Regulilor Generale pe pagina web a Băncii, acestea se vor aplica la expirarea termenului de 2 luni din data informării Clienților despre acest fapt, prin punerea la dispoziția Clientului a Regulilor Generale la subdiviziunile Băncii și publicarea acestora pe pagina web a Băncii și, după caz, suplimentar prin anunț/mesaj electronic/sms-notificare, dacă până la această dată Clientul nu va notifica, în scris, Banca despre neacceptarea acestora.
- 1.1.7. Reguliile Generale și Tarifele Băncii în vigoare, precum și alte informații cu statut public aferente serviciilor/produselor bancare, sunt puse la dispoziția oricărui client sau potențial client în cadrul unităților Băncii și pe pagina web a Băncii (<http://www.comertbank.md>), astfel încât acestea pot fi accesate în orice moment. Totodată, orice Client are dreptul să primească la oricare unitate a Băncii, la cerere, pe suport de hârtie, versiunea în vigoare a Regulilor Generale.
- 1.1.8. Nicio neexercitare sau întârziere, sau amânare în exercitarea de către Bancă a oricărui drept sau remediu acordat conform Regulilor Generale sau existent în virtutea legii nu va acționa ca o renunțare la asemenea drept sau remediu, și nicio exercitare unică sau parțială a oricărui drept sau remediu nu va împiedica orice exercitare viitoare a acestora, sau nu va împiedica exercitarea concomitentă a oricărui alt drept sau remediu accesibil Băncii în baza Regulilor Generale sau în baza unor alte temeiuri, legal justificate.
- 1.1.9. În partea nereglementată de prezentele Reguli Generale, Banca va aplica și respecta prevederile legislației în vigoare.
- 1.1.10. BC “COMERTBANK” SA, cu sediul mun. Chișinău, str/Independenței 1/1, își desfășoară activitatea în baza licenței AMMI 004498, eliberată de Banca Națională a Moldovei pe termen nedeterminat și este înscrisă în Registrul băncilor licențiate, ținut de BNM cu nr. 2 din 11.09.1991 și reînregistrată cu nr. 2 din 10.09.1996. BC “COMERTBANK” SA este înregistrată la “Î.P. “Agenția Servicii Publice” pe 15.05.2018 cu IDNO: 1002600004063. Banca activează în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, reglementările sale interne, uzanțele și practicile bancare.
- 1.1.11. Banca Națională a Moldovei este autoritatea publică care asigură licențierea, reglementarea și supravegherea activității băncilor și își are sediul în mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru, nr. 1, MD-2005, Republica Moldova.

1.2. Termeni și Definiții

În sensul prezentelor Reguli Generale termenii de mai jos se definesc după cum urmează:

- 1.2.1. **Acceptare** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, confirmă că OP recepționat corespunde tuturor normelor stabilite pentru a fi executat.
- 1.2.2. **Autentificare** – procedură care permite Băncii să verifice identitatea utilizatorului serviciului de plată sau valabilitatea utilizării instrumentelor de plată, inclusiv utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorilor;
- 1.2.3. **Autentificare strictă a clienților** – autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente din categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște), a posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă) și a inerentei (ceva ce reprezintă utilizatorul). Elementele respective sunt independente, iar compromiterea unui element nu duce la compromiterea fiabilității celorlalte



elemente, precum și acestea sunt concepute astfel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare;

- 1.2.4. **Bancomat** (denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale - ATM), –ce permite utilizatorilor de servicii de plată să efectueze operațiuni de retragere a mijloacelor bănești în numerar din conturile de plăți, transferuri de mijloace bănești, depunerea mijloacelor bănești în conturi și informarea privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate.
- 1.2.5. **Beneficiar al plății** – persoană care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată.
- 1.2.6. **Blocare card** – sistarea temporară sau definitivă a tranzacțiilor efectuate prin intermediul cardului. Sub noțiunea de „blocare” nu cade cazul disfuncționalității cardului datorită introducerii repetate a PIN-codului incorect.
- 1.2.7. **Blocare sume în cont** – operațiuni și/sau comisioane/taxe blocate în cont.
- 1.2.8. **Card de plată (în continuare card)**– un suport (fizic sau virtual) de informație standardizat și, după caz, personalizat, prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și /sau unor alte coduri, care permit identificarea sa, în funcție de tipul cardului de plată are acces la distanță la contul de plăți la care este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor de plată.
- 1.2.9. **Card personalizat** –card de plată care este atașat la un cont de plăți și pe care este tipărită/embosată informația despre deținător.
- 1.2.10. **Card principal** – card de bază, atașat la contul de plăți pe numele deținătorului de card principal, care devine titular de cont.
- 1.2.11. **Card suplimentar** – card secundar, atașat la același cont de plăți ca și cardul principal și care este eliberat deținătorului de card suplimentar conform cererii depuse de deținătorul de card principal.
- 1.2.12. **Card de plată emis în regim de urgență** – cardul emis în decurs de 4 ore de la depunerea Cererii de către client cu condiția ridicării cardului în sucursala nr.3 a Băncii, pe adresa: mun.Chișinău, str. Ismail, 98/4.
- 1.2.13. **Cash-in** – serviciul de alimentare a conturilor de plăți la care sunt atașate cardurile de plată cu utilizarea fizică a cardului direct la bancomatele Băncii.
- 1.2.14. **Cod CVV2** – cod numeric (Card Verification Value 2) din 3 cifre, înscris pe verso-ul cardului, utilizat drept măsură de securitate de către comercianții care acceptă carduri de plată pentru tranzacțiile pe internet, pentru a se asigura că deținătorul nu este în posesia unui card contrafăcut.
- 1.2.15. **Cod de autentificare** – cod numeric de tip TOTP, care se generează ca rezultat al aplicării de către PSP a autentificării stricte a clienților. Codul de autentificare este acceptat numai o singură dată de către prestatorul de servicii de plată, atunci când plătitorul utilizează codul de autentificare pentru a-și accesa contul de plăți online, pentru a iniția o operațiune electronică de plată sau pentru a întreprinde orice acțiune, printr-un canal la distanță, care poate implica un risc de fraudare a plății sau alte abuzuri.
- 1.2.16. **Cod unic de identificare** – combinație de litere, cifre ori simboluri comunicate utilizatorului serviciilor de plată de către prestatorul de servicii de plată (codul IBAN, codul BIC, numărul cardului etc.) și care urmează să fie furnizată de utilizatorul serviciilor de plată în scop de identificare, fără ambiguitate, altui utilizator al serviciilor de plată și/sau a contului său de plăți pentru o operațiune de plată;
- 1.2.17. **Cod 3D-Secure (VISA Secure)** – element de securitate personalizat, care presupune autorizarea tranzacției cu o parolă de unică folosință (OTP) transmisă prin SMS / e-mail către plătitor, generată suplimentar, ori de câte ori se face o plată prin Internet la comercianții certificați la acest serviciu.
- 1.2.18. **Comerciant** – o persoană juridică, o persoană fizică care practică activitatea de întreprinzător sau alt tip de activitate care acceptă carduri de plată în calitate de instrument de plată fără numerar pentru mărfurile comercializate, serviciile prestate, lucrările executate în baza contractului încheiat cu prestatorul de servicii de plată acceptant.
- 1.2.19. **Cont bancar, cont de plată** – cont curent, cont de plată deschis de Prestator pe numele titularului de cont, în conformitate cu Contractul-cadru, care servește la înregistrarea în ordine cronologică a operațiunilor în numerar și/sau fără numerar efectuate în/din acest cont în conformitate cu legislația în vigoare.
- 1.2.20. **Contract -cadru**– contract de servicii de plată care reglementează executarea unor operațiuni de plată individuale și succesive și care poate conține obligația și condițiile privind constituirea și utilizarea unui cont de plăți sau a unui instrument de plată specific.
- 1.2.21. **Credit Voucher** - document care atestă că un cont specificat pe voucher a fost creditat la o dată anumită cu o sumă anumită (în cazul în care marfa nu a fost livrată sau serviciul nu a fost prestat în totalitate), având inițialele persoanei care a întocmit voucherul și ale persoanei care a autorizat voucherul.
- 1.2.22. **Credit de consum** – credit acordat consumatorului, altul decât cel clasificat ca credit pentru investiții imobiliare.



- 1.2.23. **Credit pentru investiții imobiliare** – credit acordat consumatorului, destinat dobândirii sau conservării dreptului de proprietate asupra unui teren, a unei construcții și/sau a unei părți componente ale clădirii, realizate sau care urmează să se realizeze ori modernizării, consolidării sau extinderii unei construcții și/sau a unei părți componente ale clădirii ori pentru viabilizarea unui teren și care este garantat cu gaj constituit asupra unui sau mai multor bunuri imobile.
- 1.2.24. **Cuvânt-cheie** – parola stabilită de Deținător în Cererea privind deschiderea contului de plăți, emiterea și eliberarea unui card de plată pentru a fi utilizată de către Bancă pentru identificarea acestuia.
- 1.2.25. **Date cu caracter personal** – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale.
- 1.2.26. **Depozit** - un sold creditor rezultat din mijloacele bănești existente într-un cont sau din situații temporare ce derivă din tranzacții bancare normale și pe care Banca are obligația să-l ramburseze în conformitate cu condițiile legale și contractuale aplicabile, inclusiv depozitele la termen și depozitele de economii, cu excepția unui sold creditor care întrunește una din următoarele condiții:
- a) existența sa poate fi dovedită doar printr-un instrument financiar prevăzut la art.4 alin. (1) din Legea nr.171/2012 privind piața de capital;
 - b) principalul nu este rambursabil la valoarea nominală;
 - c) principalul poate fi rambursat la valoarea nominală numai în temeiul unei garanții sau al unui anumit acord furnizat de bancă sau de o parte terță, inclusiv acorduri de subordonare (acorduri care prevăd că, în caz de faliment, satisfacerea soldului creditor se va efectua numai după satisfacerea creditorilor chirografari);
- 1.2.27. **Deținător de card (Deținător)** – persoana fizică, rezidentă sau nerezidentă, care deține card de plată emis pe numele său, conform contractului încheiat cu Banca. Această definiție include noțiunile de Deținător de card principal și Deținător de card suplimentar.
- 1.2.28. **Documente justificative** – documentele care, conform legislației valutare și a legislației privind combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, justifică efectuarea plăților/transferurilor de către persoanele fizice.
- 1.2.29. **Elemente de securitate personalizate** – caracteristici personalizate, furnizate de prestatorul de servicii de plată utilizatorilor serviciilor de plată în scopul autentificării.
- 1.2.30. **Executare** – procedura prin care, în cazul inițierii TC, Prestatorul în calitate de prestator plătitor, execută un OP prin debitarea contului plătitorului sau, în cazul finalizării TC, Prestatorul în calitate de prestator beneficiar, pune la dispoziția beneficiarului fondurile indicate în OP prin creditarea contului beneficiarului.
- 1.2.31. **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)** - acronimul legii din SUA, denumită „Legea conformității fiscale a conturilor străine”, care impune raportarea de către instituțiile financiare din RM în concordanță cu Acordul semnat de guvernele SUA și RM pe 26.11.2014, a clienților SUA, inclusiv a celor care locuiesc în afara granițelor SUA, către Autoritățile fiscale americane (IRS – Internal Revenue Service).
- 1.2.32. **IBAN (International Bank Account Number)** – șir de caractere care identifică în mod unic contul de plăți al unui client deschis la un prestator de servicii de plată, a cărui structură corespunde celei expuse la pct. 55 din Regulamentul BNM nr. 108 din 08.06.2023.
- 1.2.33. **Identificator unic** - cod atribuit de prestatorul de servicii de plată clientului/utilizatorului său în vederea identificării acestuia în relația directă;
- 1.2.34. **Instrument de plată** – dispozitiv personalizat (cardul de plată, telefon mobil, etc) și/sau orice serie de proceduri (tehnice - coduri PIN, TAN, OTP, alte tipuri de coduri, login/parolă etc. sau funcționale – transferul de credit, debitarea directă) convenite între Prestator și Utilizator și folosite de Utilizator pentru a iniția un OP.
- 1.2.35. **Instrument de plată electronică** – un card de plată sau un alt instrument de plată similar bazat pe un sistem informatic, sau un instrument de plată electronic cu acces la distanță (în continuare - IPAD);
- 1.2.36. **IPAD CB Personal**– set de proceduri, care se bazează pe o soluție informatică și/sau echipament de tipul: mobile-banking sau internet-banking, care permite utilizatorului, prin intermediul unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație, accesul la contul de plăți și inițierea de operațiuni de plată, în baza fondurilor de care dispune.
- 1.2.37. **Mediu real (Card-Present Environment)**–operațiune efectuată prin citirea micropocesorului/contactless – tranzacții efectuate la ATM-uri, prin POS-terminele la ghișeele Băncii și la comercianți.
- 1.2.38. **Mediu virtual (Card-Absent Environment)** – operațiune efectuată pe internet, în unele cazuri prin telefon, poștă, unde nu există dovada participării fizice a cardului, însă deținătorul trebuie să furnizeze elemente de securitate personalizate ale cardului (nr. cardului, data expirării, parole sau coduri (de ex. CVV2, cod 3D-Secure, etc.)

- 1.2.39. **Mijloace de identificare electronică** - elemente, materiale și/sau imateriale, care conțin date de identificare personală și care sunt utilizate în scopul autentificării în cadrul unui serviciu accesibil în regim online.
- 1.2.40. **Modificare** – procedura prin care Utilizatorul dă Prestatorului dispoziția de modificare a OP în valută (cu excepția OP aferent transferului de credit în monedă națională) după executarea acestuia de către Prestator, însă până la ridicarea mijloacelor bănești de către beneficiarul plății;
- 1.2.41. **Notă de dispută** – sesizare, pe care deținătorul de card o adresează în scris Băncii, în cazul contestării efectuării tranzacției prin intermediul cardului de plată emis de către Bancă.
- 1.2.42. **Notificare prin SMS / e-mail** – notificarea deținătorului de card pe adresa de e-mail/SMS privind efectuarea tuturor operațiunilor reușite/tentative nereușite din contul său de card.
- 1.2.43. **Operațiune cu card** – orice tranzacție efectuată cu utilizarea fizică a cardului sau elementelor de securitate personalizate, și anume: alimentarea contului de plăți în numerar sau prin transfer P2P, retragerea numerarului și achitarea mărfurilor/serviciilor prin intermediul cardului, precum și alte tranzacții care sunt prevăzute de prezentele Reguli Generale și reglementările SIP VISA.
- 1.2.44. **Operațiune de plată** – acțiune, inițiată de plătitor sau în numele acestuia ori de beneficiarul plății, de depunere, transferare sau retragere de fonduri, indiferent de alte obligații existente între plătitor și beneficiarul plății;
- 1.2.45. **Operațiune de plată inițiată la distanță** – operațiune de plată inițiată prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicație la distanță;
- 1.2.46. **Operațiune de plată națională** – operațiune de plată inițiată de către un plătitor sau de către un beneficiar al plății, în cazul în care prestatorul de servicii de plată al plătitorului și prestatorul de servicii de plată al beneficiarului de plăți se află în Republica Moldova;
- 1.2.47. **Operațiune de plată transfrontalieră** – operațiune de plată inițiată de către un plătitor sau de către un beneficiar al plății, în cazul în care prestatorul de servicii de plată al plătitorului și prestatorul de servicii de plată al beneficiarului de plăți se află în state diferite. În situația operațiunilor de plată transfrontaliere în euro, prin state diferite se înțelege state din SEPA;
- 1.2.48. **Operațiune de plată individuală** – orice operațiune de plată, alta decât cea singulară, care intră sub incidența unui contract-cadru.
- 1.2.49. **OTP (One-Time Password)** – o combinație de caractere, transmisă printr-un SMS la numărul de telefon mobil sau pe e-mail-ul clientului înregistrat în SAB CFT, valabilă o perioadă scurtă de timp, care este necesar de introdus pentru autentificarea clientului sau autorizarea operațiunilor efectuate de către client. Parola OTP poate fi de tip TOTP (Time-Based One Time Password), care trebuie să corespundă cerințelor stabilite prin Regulamentul BNM 12/2024;
- 1.2.50. **Ordin de plată (OP)** – dispoziție a plătitorului dată Prestatorului pentru executarea TC.
- 1.2.51. **Overdraft autorizat (descoperire de cont)** – facilitate acordată de Bancă în cazul insuficienței mijloacelor bănești în cont, care permite deținătorului de a efectua operațiuni într-o limită și termene, stabilite în contractul de credit.
- 1.2.52. **Overdraft neautorizat** – sold negativ ca urmare a depășirii disponibilului din contul de plăți la efectuarea unei tranzacții cu cardul în regim offline, modificării cursului valutar în perioada “zi autorizare tranzacție” - “zi decontare tranzacție” sau în alte cazuri excepționale.
- 1.2.53. **PIN-cod** – element de securitate personalizat, reprezentat printr-un număr personal de identificare din 4 sau mai multe cifre, atribuit de către Prestator Deținătorului, în vederea identificării acestuia la efectuarea anumitor operațiuni cu cardul în mediul real.
- 1.2.54. **POS-terminal** - dispozitiv destinat deservirii deținătorilor de carduri, aflat la un prestator de servicii 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.
- 1.2.55. **Plătitor** – titularul unui cont de plăți care autorizează un ordin de plată (inițiază sau permite executarea unui ordin de plată) din acel cont de plăți în vederea efectuării TC.
- 1.2.56. **Prestator de servicii de plată (Prestator sau Bancă)** – Banca sau entitățile, care se încadrează în oricare din categoriile enumerate la art.5 din Legea nr.114/2012;
- 1.2.57. **Recepționare** – momentul în care ordinul de plată transmis direct de către plătitor sau indirect de către ori prin intermediul unui beneficiar al plății este primit de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului pentru a verifica eventualele erori în transmiterea sau în conținutul elementelor OP, ori existența dispoziției de revocare.
- 1.2.58. **Refuz** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, confirmă că OP recepționat nu corespunde tuturor normelor sale stabilite pentru a fi executat și refuză executarea acestuia, cu indicarea motivului refuzului și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au determinat refuzul.
- 1.2.59. **Returnare** – procedura prin care Utilizatorul dă Prestatorului dispoziția de anulare a OP în valută (cu excepția OP aferent transferului de credit în monedă națională) după executarea acestuia de

către Prestator, în termen de maxim 6 luni din data prezentării OP spre executare, cu achitarea comisioanelor conform Tarifelor Băncii.

- 1.2.60. **Revocare** – dispoziția de anulare a ordinului de plată, dată de plătitor Băncii până cel târziu în momentul primirii acestuia de către Bancă, dacă nu sunt aplicabile alte prevederi conform art. 62 din Legea 114/2012.
- 1.2.61. **Semnătură mobilă** – mijloc de verificare a identității sau semnarea unui document electronic prin intermediul serviciilor oferite de operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova (Moldcell ("Moldcell" S.A.) și Orange (ÎM" Orange Moldova" S.A.) prin introducerea unei combinații de cifre definite individual la activarea semnăturii.
- 1.2.62. **Sold disponibil** – sumele mijloacelor bănești din contul de plăți, în limita cărora pot fi efectuat operațiuni cu utilizarea cardului (cu reținerea sumelor minime în conformitate cu Tarifele în vigoare).
- 1.2.63. **Sold minim în cont** - suma minimă necesară de menținut în contul curent, deschis pentru emiterea unui card în condiții generale. Valoarea soldului minim este indicată în Tarifele în vigoare ale Prestatorului.
- 1.2.64. **Suport durabil** – instrument care permite Utilizatorului să stocheze informații adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care face posibilă reproducerea exactă a informațiilor stocate.
- 1.2.65. **Tarifele Băncii (Tarife)** – documente oficiale ale Băncii, afișate în unitățile operaționale ale Băncii și pe pagina web a Băncii, care conțin informații despre quantumul tarifelor și comisioanelor aplicate de Bancă pentru serviciile/produsele persoanelor fizice inclusiv pentru operațiunile cu carduri.
- 1.2.66. **Tehnologie contactless** – tehnologie care permite achitarea rapidă a cumpărăturilor, în țară și străinătate, prin simpla apropiere a cardului de POS-terminalul de plată, cu sau fără introducerea PIN-ului în funcție de valoarea tranzacției. Pentru Republica Moldova conform regulilor VISA este stabilită limita de 1000 MDL.
- 1.2.67. **Titular de cont** – clientul, persoană fizică, rezidentă sau nerezidentă, pe numele căruia Prestatorul a deschis contul curent. În cazul contului de card titularul de cont este deținătorul de card principal, pe numele căruia Prestatorul a deschis contul curent.
- 1.2.68. **Transfer de credit (TC)** – serviciu de plată de creditare a contului de plăți al beneficiarului plății printr-o operațiune de plată sau o serie de operațiuni de plată efectuate din contul de plăți al plătitorului de către prestatorul serviciilor de plată care deține contul de plăți al plătitorului, în baza unei instrucțiuni date de plătitor.
- 1.2.69. **Transfer de credit internațional** – transferul de credit în valută și monedă națională realizate prin intermediul sistemelor de plăți internaționale.
- 1.2.70. **Transferuri P2P** – serviciu de transfer rapid a mijloacelor bănești de pe cardul unui utilizator pe cardul altei persoane, prin intermediul unei platforme digitale (de exemplu, internet sau dispozitiv mobil) fără a fi nevoie deplasarea la bancă.
- 1.2.71. **Utilizator al serviciilor de plată (Utilizator sau Client)** – persoană care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități; persoană care este deținător al monedei electronice;
- 1.2.72. **Zi lucrătoare** – zi în care banca plătitorului sau a beneficiarului implicată în executarea unei operațiuni de plată, desfășoară activitatea necesară pentru executarea operațiunii de plată.

1.3. Prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal

- 1.3.1. Banca va prelucra datele cu caracter personal având la bază un scop și temei legal de prelucrare în strictă conformitate cu Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 08.07.2011 și altor reglementări aplicabile. Banca poate prelucra date cu caracter personal și în cazurile în care aceasta este necesar pentru a garanta prevenirea, investigarea și depistarea fraudelor în domeniul plăților.
- 1.3.2. Informarea subiectului datelor cu caracter personal se asigură prin notificările de rigoare în formularele prezentate persoanei vizate în cadrul serviciilor prestate de Bancă (cereri/contracte/chestionare/declarații), prin intermediul paginii web a Băncii, precum și prin alte căi de comunicare stabilite în cadrul Băncii.
- 1.3.3. Refuzul Clientului de a furniza datele cu caracter personal necesare pentru stabilirea sau derularea raporturilor contractuale între Prestator și Client poate determina imposibilitatea furnizării serviciilor/produselor bancare.
- 1.3.4. Prestatorul prelucrează datele cu caracter personal aferente Clientului obținute direct de la Client, precum și date care sunt consultate din alte surse oficiale în scopul: (a) prestarea de servicii financiar-bancare; (b) colectare debite/recuperarea creanțelor; (c) perfectarea rapoartelor de credit; (d) evaluarea credibilității; (e) analizarea solvabilității/situației economico-financiare; (f) reclamă, marketing sau publicitate; (g) monitorizarea persoanelor, spațiilor și patrimoniului Băncii în vederea asigurării securității valorilor Băncii; (h) evaluarea competenței profesionale; (i) analizarea faptelor susceptibile de a atrage răspundere contravențională; (j) servicii de reprezentare în justiție; (k)



identificarea deținătorilor capitalului acționar, persoanelor ce acționează concertat cu ei, în condițiile stabilite legislația în vigoare.

- 1.3.5. Datele cu caracter personal ale Clientului pot fi prelucrate de către Prestator în dependență de caz în următoarele temeiuri a) **în baza consimțământului Clientului**, dacă acesta a fost acordat (în cazurile prevăzute de lege); b) **pentru executarea unui contract** la care Clientul este parte (de ex: furnizarea serviciilor financiar-bancare, furnizarea de servicii suport pentru solicitările Clientului, trimiterea de notificări/ informări cu privire la produsul deținut) sau pentru a furniza Clientului informații despre produsele deținute sau suport pentru utilizarea acestora; c) **în baza unei obligații legale** aflate în sarcina Băncii (de ex: identificarea și cunoașterea clientelei, identificarea și prevenirea fraudelor, prevederilor FATCA); d) **în baza interesului legitim** al Prestatorului (de ex: îndeplinirea operațiunilor curente pentru desfășurarea activității financiar-bancare din cadrul Prestatorului, analizarea și minimizarea riscurilor financiare, reputaționale la care se expune Banca în legătura cu furnizarea serviciilor/produselor bancare); e) alte temeiuri prevăzute de lege.
- 1.3.6. Clientul beneficiază de drepturile prevăzute de legislația în domeniul prelucrării și protecției datelor cu caracter personal, și anume: (a) **dreptul la informare**, respectiv dreptul de a primi detalii privind scopul prelucrării datelor sale cu caracter personal și destinarii sau categoriile de destinatari ai datelor cu caracter personal, precum și alte informații prevăzute de lege; (b) **dreptul de acces la datele cu caracter personal**, respectiv dreptul de a obține confirmarea din partea Băncii cu privire la datele cu caracter personal prelucrate precum și detalii cu privire la activitățile de prelucrare; (c) **dreptul la intervenție**, respectiv dreptul de rectificare, actualizare, blocare sau ștergere a datelor cu caracter personal a căror prelucrare contravine legii, în special datorită caracterului incomplet sau inexact al datelor; (d) **dreptul la opoziție**, respectiv dreptul de a se opune în orice moment, în mod gratuit, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele cu caracter personal care îl vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care legea stabilește altfel, inclusiv privind datele care îl vizează să fie prelucrate pentru prospectare comercială; (e) **dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale**, respectiv dreptul de a cere anularea, în totalitate sau parțială, a oricărei decizii individuale care produce efecte juridice asupra drepturilor și libertăților sale, fiind întemeiată exclusiv pe prelucrarea automatizată a datelor cu caracter personal destinată să evalueze unele aspecte ale personalității sale, precum competența profesională, credibilitatea, comportamentul și altele asemenea; (f) **dreptul de acces la justiție**, respectiv dreptul de a sesiza instanțele de judecată privind repararea prejudiciilor în urma unei prelucrări de date cu caracter personal efectuată ilegal sau dacă i-au fost încălcate drepturile și interesele garantate de lege.

1.4. Cunoașterea Clientului, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului

- 1.4.1. Prestatorul aplică proceduri de identificare și acceptare a Clientilor bazate pe principii de prudență menite să prevină inițierea și derularea relațiilor de afaceri cu persoane implicate în activități de spălare de bani/finanțare a terorismului și/sau supuse sancțiunilor internaționale în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor, finanțării actelor de terorism sau care sunt considerate de Prestator inacceptabile din punct de vedere al riscului de spălare a banilor/finanțare a terorismului.
- 1.4.2. În conformitate cu legislația în vigoare, Prestatorul va verifica identitatea Clientului și a Beneficiarului său efectiv, inclusiv a Reprezentantului său dacă există împuterniciri, la inițierea relației și oricând pe parcursul furnizării de servicii/produse bancare, precum și atunci când există suspiciuni de spălare a banilor sau finanțare a terorismului sau îndoieli privind corectitudinea și veridicitatea datelor de identificare obținute. Stabilirea identității se face pe baza originalului actului de identitate. Orice serviciu/produs bancar este furnizat numai după identificarea Clientului, a beneficiarului efectiv și, după caz, a Reprezentantului său. Același principiu este aplicabil și pentru soluționarea oricărei alte solicitări a Clientului.
- 1.4.3. Clientul este obligat să prezinte, la cererea Băncii, toată informația, documentele și copiile de pe acestea necesare conformării Băncii cadrului legal aplicabil, inclusiv în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, cât și reglementărilor interne ale Băncii, pe toată durata derulării raportului juridic. Clientul va certifica corectitudinea și veridicitatea documentelor prezentate prin semnătura sa olografă sau electronică.
- 1.4.4. Clientul este obligat să actualizeze informația prezentată Prestatorului la stabilirea relației de afaceri și ulterior pe parcursul relației de afaceri, în cazul survenirii unor modificări în informațiile deja oferite (de ex.: schimbarea actului de identitate, domiciliului, beneficiarilor efectivi, etc.) în termen de 30 zile calendaristice de la survenirea modificărilor sau, după caz, la solicitarea Prestatorului.
- 1.4.5. Măsurile de precauție privind Clientul sunt aplicate de Prestator în corespundere cu cadrul legal și prevederile reglementărilor interne aplicabile domeniului prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, și cuprind, dar nu se limitează la:



- a) identificarea și verificarea identității Clienților și Reprezentanților, în baza actelor de identitate, precum și documentelor, datelor sau informațiilor obținute dintr-o sursă credibilă și independentă, conform reglementărilor interne ale Prestatorului;
 - b) identificarea Beneficiarului efectiv și adoptarea de măsuri adecvate și bazate pe risc pentru verificarea identității acestuia, astfel încât Prestatorul să aibă certitudinea că, cunoaște cine este Beneficiarul efectiv;
 - c) înțelegerea scopului și a naturii dorite a relației de afaceri și, dacă este necesar, obținerea și evaluarea informației privind acestea, inclusiv prin justificarea operațiunii inițiate și/sau identificarea Beneficiarilor efectivi ai sumelor ce urmează a fi plătite/încasate/transferate, originea mărfurilor, destinația finală a mărfurilor/produselor ce fac obiectul tranzacției (cum ar fi contract, factură, documente de transport, denumire transportator etc.);
 - d) monitorizarea continuă a relației de afaceri, inclusiv examinarea tranzacțiilor încheiate pe toată durata relației respective, pentru a se asigura că tranzacțiile realizate sunt conforme informațiilor deținute de Prestator referitoare la Client, la profilul activității și la profilul riscului, inclusiv la sursa bunurilor, și că documentele, datele sau informațiile deținute sunt actualizate.
- 1.4.6. Raporturile juridice stabilite între Client și Bancă intră sub incidența prevederilor cadrului legal aplicabil în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, astfel:
- a) la efectuarea oricărei operațiuni, aferente serviciilor/produselor bancare beneficiate de Client, care poate genera suspiciuni, Banca este în drept să întreprindă toate măsurile impuse de legislația aplicabilă, fără a fi obligată, în nicio situație, la acordarea de despăgubiri, dacă prin măsurile impuse de aplicarea legislației în vigoare s-ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/altor persoane;
 - b) salariații, persoanele cu funcții de răspundere și reprezentanții Băncii sunt exonerati de răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală ca urmare a aplicării de către Prestator a măsurilor de precauție privind Clientul, a încetării relațiilor de afaceri, a aplicării măsurilor asigurătorii, precum și ca urmare a efectuării altor acțiuni în scopul executării prevederilor legislației în vigoare.
- 1.4.7. Prestatorul nu poartă răspundere și nu are nicio obligație de reparare a prejudiciului ce ar putea fi cauzat Clientului sau altor persoane:
- a) pentru neexecutarea operațiunilor în/din contul Clientului, în cazul în care Clientul, partenerul de afaceri al Clientului, beneficiarii efectivi ai acestora sau banca partenerului de afaceri al Clientului sunt subiecți ai sancțiunilor naționale și/sau internaționale, inclusiv ONU/UE/OFAC, sau subiecți ai unor sancțiuni conform hotărârilor respectarea cărora este impusă băncilor corespondente, înregistrate în statele care au adoptat aceste hotărâri;
 - b) pentru blocarea, stoparea, înscrierii și/sau pentru înscrierea amânată a mijloacelor bănești în contul Beneficiarului plății, returnarea parțială sau nereturnarea lor de către băncile participante la efectuarea operațiunii de plată, inclusiv din cauza aplicării politicii lor de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului, în privința Clientului, beneficiarilor efectivi ai acestuia sau beneficiarului plății;
 - c) în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova sau norme internaționale și reglementările interne ale Băncii.
- 1.4.8. Prestatorul are dreptul să nu efectueze tranzacții în/din contul Clientului în următoarele cazuri:
- a) în cazul în care Clientul și/sau beneficiarii efectivi ai clientului, sau fondatorii acestora se regăsește/regăsesc în listele de sancțiuni publicate în Monitorul Oficial sau furnizate de autoritățile competente cu privire la persoanele implicate în activități teroriste, extremiste, de finanțare a acestora sau alte activități ilicite în privința cărora sunt aplicate sancțiuni, interdicții sau alte restricții în contextul legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, care urmează a fi respectate de Prestator;
 - b) în cazul în care documentele, datele sau informațiile privind tranzacția nu sunt conforme prevederilor legislației în vigoare și reglementărilor interne ale Băncii;
 - c) în cazul în care datorită acțiunilor/inacțiunilor acestora nu poate fi asigurată respectarea prevederilor legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și în cazurile prevăzute în pct.2.1.17.

1.5. Aspecte privind moștenirea

- 1.5.1. Prestatorul se consideră informat despre decesul Utilizatorului, începând cu ziua lucrătoare prezentării Certificatului de deces la Prestator de către orice persoană interesată.
- 1.5.2. Prestatorul are dreptul de a suspenda efectuarea operațiunilor în/din contul bancar, în ziua în care a fost informat despre decesul Utilizatorului, în scop de protejare a masei succesorale.
- 1.5.3. Prin moștenire se transmit doar creanțele și obligațiile patrimoniale ale Utilizatorului decedat față de Prestator, fără însă de a se transmite și calitatea de Utilizator al Prestatorului.

- 1.5.4. Sumele aflate în contul bancar deschis pe numele Utilizatorului decedat pot fi eliberate numai moștenitorilor, dacă legea nu îndreptățește utilizarea lor în alt mod sau eliberarea altor persoane.
- 1.5.5. În cazul pluralității de moștenitori, aceștia pot dispune de sumele din contul bancar în conformitate cu prevederile Codului civil. Moștenitorii răspund solidar față de Prestator pentru eventualele obligații ale Utilizatorului.
- 1.5.6. Actele prezentate Prestatorului de către moștenitori se consideră a fi veridice, iar acordul manifestat de către aceștia față de Prestator neviciat, astfel în cazul apariției unui litigiu între moștenitori, Prestatorul nu va fi ținut responsabil pentru eventuale prejudicii suferite de aceștia, decât dacă acestea s-au cauzat prin intenție.

1.6. Termenul de păstrare a datelor

- 1.6.1. Banca este obligată prin lege să păstreze toate documentele și informațiile necesare pentru respectarea măsurilor de precauție privind clienții și beneficiarii efectivi, inclusiv, dacă sunt disponibile, informațiile obținute prin mijloace de identificare electronică, servicii de încredere relevante sau prin orice alt proces de identificare sigur, la distanță sau electronic, reglementat, recunoscut, aprobat sau acceptat de autoritățile naționale abilitate prin lege, și copiile documentelor de identificare, toate datele aferente tranzacțiilor naționale și internaționale, arhiva conturilor și documentelor primare, corespondența de afaceri și alte date prevăzute de legislație, pe o perioadă de 5 ani de la încetarea relației de afaceri sau, respectiv, de la data realizării unei tranzacții ocazionale, într-o formă corespunzătoare, în dependență de metoda de identificare aplicată.
- 1.6.2. La expirarea termenului de stocare, datele/documentele sunt distruse. În cazul obligațiilor expres prevăzute de lege, aceste date/documente pot rămâne spre păstrare ca document de arhivă.

1.7. Confidențialitatea și secretul bancar

- 1.7.1. Informația conținută în Contractul-cadru, (cu excepția prezentelor Reguli Generale sau altor reguli care cad sub incidența Legii 114/2012), Cererea(ile), precum și în contractele specifice este confidențială.
- 1.7.2. Fiecare din Părți se obligă să nu divulge și/sau în alt mod să pună la dispoziția terțelor persoane informația confidențială a celeilalte Părți, obținută în rezultatul colaborării, fără acordul prealabil în scris al celeilalte Părți, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare.
- 1.7.3. Banca va respecta secretul bancar sau informația confidențială în relațiile de afaceri cu Clientul, orice informație referitoare la activitatea băncii și/sau asupra oricăror fapte, date sau informații, aflate la dispoziția sa, referitoare la persoana, bunurile, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților Băncii, la conturile clienților (solduri, rulaje, operațiuni derulate), tranzacțiile încheiate de clienți, precum și a altor informații despre clienți, care i-a devenit cunoscută Băncii.
- 1.7.4. Banca nu va divulga terțelor persoane nicio informație referitoare la Client, la bunurile, la activitatea Clientului, la conturile acestuia, la soldurile, rulajele, operațiunile derulate de Client, precum și altă informație despre Client care i-a devenit cunoscută Băncii, decât în cazurile și condițiile prevăzute de lege.
- 1.7.5. Nu se consideră confidențială următoarea informație:
 - a) informația este sau a devenit public accesibilă, fără ca aceasta să se datoreze încălcării, din vina sau ca urmare a inacțiunii uneia din Părți a prevederilor prezentelor Reguli Generale și/sau Cererii(ilor), Contractului;
 - b) informația obținută oficial de la terțe persoane, care nu este confidențială și la răspândirea căreia nu sunt stabilite limitări proprii;
 - c) informația care se utilizează public, dacă Partea, care a obținut o astfel de informație nu a efectuat careva încălcări sau acțiuni ilegale pentru obținerea acesteia.
- 1.7.6. Partea care încalcă clauza de confidențialitate va repara prejudiciile produse celeilalte Părți în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

1.8. Prevenirea fraudelor și asigurarea securității

- 1.8.1. Utilizatorul serviciilor de plată care are dreptul de a utiliza un instrument de plată are următoarele obligații:
 - a) să utilizeze instrumentul de plată în conformitate cu condițiile de emitere și de utilizare a acestuia;
 - b) să informeze Banca de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.
- 1.8.2. În scopul prevăzut la pct. 1.8.1 lit.a), utilizatorul serviciilor de plată, îndată ce primește un instrument de plată, întreprinde toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate.
- 1.8.3. Prestatorul de servicii de plată își rezervă dreptul de a bloca un instrument de plată din motive obiective, legate:



- a) de securitatea instrumentului de plată;
 - b) de o suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
 - c) de un risc sporit semnificativ al incapacității plătitorului de a executa obligația de plată, în cazul unui instrument de plată cu o linie de credit.
- 1.8.4. În cazurile menționate la pct. 1.8.3., dacă este posibil, înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocarea instrumentului de plată, Prestatorul informează, în modul convenit (e-mail, SMS conform tarifelor), pe plătitor despre blocarea instrumentului de plată și despre motivele acestui blocaj, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte acte normative.
- 1.8.5. Prestatorul deblochează instrumentul de plată sau îl înlocuiește cu un nou instrument de plată odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.
- 1.8.6. Răspunderea plătitorului pentru operațiunile de plată neautorizate, inclusiv informațiile privind suma corespunzătoare sunt prevăzute în Capitolul 4 al prezentelor Reguli Generale.
- 1.8.7. În cazul constatării de către Bancă a unor fapte sau oricăror acțiuni întreprinse de către Client, documentate în temeiul actelor oficiale emise de autoritățile de drept și/sau de supraveghere și/sau a existenței unor suspiciuni rezonabile ale Băncii, cu privire la întreprinderea de către Client a unor fapte/acțiuni ilicite, care contravin cerințelor prevăzute de lege (ex: utilizarea cardurilor pentru transferul de fonduri obținute prin mijloace ilegale/infracționale; însușirea prin metode de înșelătorie a mijloacelor financiare ce aparțin altor persoane, etc.), Banca își rezervă dreptul unilateral de a înceta relația de afaceri cu acesta, în conformitate cu rigorile prevăzute de legislația în vigoare.
- 1.8.8. În sensul prevederilor pct. 1.8.7. din prezentele Reguli Generale, Banca își rezervă dreptul să suspende utilizarea instrumentelor de plată sau să refuze reemiterea unor astfel de instrumente, inclusiv cele digitale, pentru a preveni pierderile financiare ale Titularului sau ale Băncii, inclusiv în caz de furt sau pierdere a unuia dintre acestea, puse la dispoziția Clientului de către Bancă, control sau posesie neautorizată a acestora, etc.
- 1.8.9. Clientul notifică Banca în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător, care generează reclamație.
- 1.8.10. În cazul unei operațiuni de plată neautorizate, Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al plătitorului:
- a) rambursează plătitorului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective imediat sau cel târziu la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, după ce a constatat sau a fost notificat cu privire la operațiune, cu excepția cazului în care are motive rezonabile să suspecteze că a fost comisă o fraudă și notifică în scris despre aceasta autoritățile naționale competente;
 - b) după caz, readuce contul de plăți debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu ar fi fost executată. Rambursarea se efectuează în moneda contului de plăți din care a fost debitată suma operațiunii, iar în cazul în care nu a fost utilizat contul de plăți pentru efectuarea operațiunii de plată – în moneda în care Banca a primit fondurile de la plătitor;
 - c) se asigură că data valutei creditării pentru contul de plăți al plătitorului nu este ulterioară datei la care suma a fost debitată.
- 1.8.11. Pentru a obține o rambursare a sumei unei operațiuni de plată în temeiul art.59 din Legea 114/2012, plătitorul, în termen de 8 săptămâni de la data la care fondurile au fost debitate, depune o cerere de rambursare la Bancă. Rambursarea se efectuează în moneda contului de plăți din care a fost debitată suma operațiunii, iar în cazul în care nu a fost utilizat contul de plăți pentru efectuarea operațiunii de plată – în moneda în care Prestatorul a primit fondurile de la plătitor.
- 1.8.12. În termen de 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de rambursare, Banca fie rambursează întreaga sumă a operațiunii de plată, fie refuză rambursarea sumei, indicând motivele refuzului și autoritățile (organele) pe care plătitorul le poate sesiza în cazul în care nu acceptă motivele refuzului.
- 1.8.13. Întru evitarea producerii eventualelor fraude, riscuri sau altor circumstanțe care ar afecta negativ relația de afaceri a Clientului cu Banca și ar crea premise de încetare a unor astfel de relații, Clientul se obligă să furnizeze Băncii, următoarele documente și/sau informații (dar nu se limitează la):
- a) prevăzute de legislația în vigoare și dereglementările interne ale Băncii, necesare pentru inițierea/continuarea relației de afaceri, inclusiv cele necesare privind procedurile de identificare și cunoaștere a Clientului (reprezentantului acestuia), actualizarea/clarificarea informației de către Bancă cu privire la Client, respectarea cerințelor FATCA, cerințelor Legii RM nr. 69 din 31.03.2023 privind implementarea prevederilor Acordului multilateral al autorităților competente pentru schimbul automat de informații privind conturile financiare, etc.;

- b) necesare înainte de/după momentul efectuării operațiunii de plată și/sau prestării altor servicii bancare;
 - c) necesare pentru evaluarea și înțelegerea scopului și a naturii relației de afaceri, monitorizarea continuă a acesteia, conformitatea operațiunilor Clientului, etc.
- 1.8.14. Banca va refuza să autorizeze orice acțiune/instrucțiune din partea Clientului dacă nu deține suficiente informații despre natura tranzacției sau orice alte informații aferente sau dacă lipsa unor asemenea informații nu va permite Băncii să asigure respectarea cerințelor legislației în vigoare.
- 1.8.15. În cazul producerii vreunui incident, care are sau poate avea un impact asupra intereselor financiare ale utilizatorilor, sau în cazul nefuncționării unui instrument de plată, Banca va informa fără întârzieri nejustificate, în cel mult o oră, pe utilizatorii respectivi cu privire la incident/ nefuncționarea unui instrument de plată, la toate măsurile disponibile pe care le pot lua pentru a atenua efectele negative ale acestuia, și termenul preconizat pentru remediere. Banca va relua activitatea de plăți prin intermediul instrumentului de plată afectat în cel mult opt ore de la producerea unui eveniment perturbator. Informarea se va realiza prin publicare pe site-ul Băncii, push notificări din aplicațiile de mobile banking, prin notificare pe e-mail-ul utilizatorului, după caz prin SMS, etc.

1.9. Autentificarea strictă a clienților (SCA)

- 1.9.1. **Autentificarea Strictă a Clienților** reprezintă un mecanism de securizare a tranzacțiilor electronice în condițiile art.52⁴ din Legea nr.114/2012:
- a) la accesarea online de către plătitor a contului său de plăți;
 - b) la inițierea de către plătitor a unei operațiuni de plată prin mijloace de comunicație electronice;
 - c) la întreprinderea de către plătitor a oricăror acțiuni, printr-un canal de la distanță, care pot implica riscuri de fraudare a plății sau alte riscuri/abuzuri.
- 1.9.2. SCA se bazează pe două sau mai multe elemente independente din următoarele categorii:
- a) **Cunoaștere** - ceva ce doar utilizatorul știe (ex: PIN);
 - b) **Posesie** - ceva ce doar utilizatorul deține (ex: telefon mobil, token);
 - c) **Inerență** - ceva ce aparține utilizatorului (ex: amprentă digitală, recunoaștere facială).
- 1.9.3. La inițierea unei operațiuni de plată prin mijloace de comunicație electronice (la distanță) care pot implica riscuri de fraudare a plății sau alte riscuri/abuzuri, Banca aplică SCA conform pct. 1.9.2.
- 1.9.4. **Excepții de la SCA, admise în cazul utilizării cardului ca instrument de plată (plastic)**
Aplicarea SCA este obligatorie pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul cardurilor de plată și/sau IPAD, excepții fiind permise în baza monitorizării operațiunilor care să permită identificarea operațiunilor de plată neautorizate sau frauduloase efectuate conform procedurilor interne ale Băncii, și/sau următoarele tipuri de operațiuni:
- a) **Operațiunile contactless efectuate la punctul de vânzare**, valoarea cărora nu depășește 1000 MDL ori echivalentul în valută străină dacă:
 - (a1) suma totală a plăților contactless de la ultima SCA nu depășește 3000 MDL ori echivalentul în valută străină;
 - (a2) nu au fost efectuate mai mult de 5 plăți consecutive fără SCA.
 - b) **Operațiuni efectuate la terminale neasistate pentru bilete de transport și taxe de parcare.**

CAPITOLUL 2. SERVICII BANCARE

2.1. CONT CURENT

2.1. Prevederi generale aferente conturilor curente

- 2.1.1. La cererea Clientului, Prestatorul poate deschide, dar fără a fi obligat, conturi curente. Conturile se deschid de către unitățile Băncii în conformitate cu reglementările interne ale Băncii și legislația în vigoare a Republicii Moldova, în baza contractului-cadru, cererilor bancare și, după caz, contractelor specifice, completate și semnate de către Client, însoțite de documentele solicitate de Prestator.
- 2.1.2. Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă conturi curente cu sau fără card de plată atașat și conturi de depozit, în monedă națională și/sau valută străină conform pct. 2.1.1
- 2.1.3. În vederea atribuirii statutului de rezident/nerezident, Clientul nu poate avea decât un statut în relația cu Banca.
- 2.1.4. La identificarea clientului, Banca va solicita completarea formularelor și va colecta informațiile necesare aferente, inclusiv:
- a) ancheta de identificare a clientului, persoană fizică;
 - b) formularele FATCA;
 - c) după caz, declarația pe proprie răspundere privind rezidența fiscală a persoanei fizice nerezidente în conformitate cu Legea nr. 69/2023 din 31.03.2023.

- 2.1.5. Banca va aloca fiecărui cont un cod unic de identificare (număr cont și/sau cod IBAN). Banca poate modifica numărul de cont/codul IBAN, dacă acesta rezultă din modificarea nomenclatorului de conturi al Băncii sau al BNM, informând Clientul în condițiile prezentelor Reguli Generale.
- 2.1.6. Clientul este liber să dispună de sine stătător de mijloacele bănești din cont, doar dacă asupra acestora nu sunt aplicate grevări sau sunt sechestre de către organele /persoanele abilitate, în conformitate cu prevederile legale, dacă sunt plătite toate comisioanele aferente administrării contului și efectuării operațiunilor, etc. cu respectarea prevederilor legislației Republicii Moldova și ale Contractului-cadru.
- 2.1.7. Comisioanele aferente administrării contului și efectuării operațiunilor sunt percepute conform tarifelor în vigoare a Băncii.
- 2.1.8. La ghișeul băncii, în/din contul bancar al Clientului pot fi efectuate următoarele operațiuni în MDL sau valută:
 - a) alimentarea cu numerar și/sau retragerea numerarului;
 - b) în funcție de valuta contului transferuri naționale și internaționale cu / fără utilizarea cardurilor de plată;
 - c) înregistrarea în cont a mijloacelor bănești transferate prin virament;
 - d) operațiuni de schimb valutar (inclusiv prin virament);
 - e) acordări și rambursări de credite;
 - f) plasări și restituiri de depozite (inclusiv supliniri și retrageri parțiale din depozite);
 - g) perceperea/plata dobânzilor, comisioanelor și altor plăți convenite între Părți; perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din cont;
 - h) alte operațiuni și servicii bancare, care necesită înregistrarea mijloacelor bănești în/din contul Clientului.
- 2.1.9. Clientul poate efectua operațiuni intrabancare (între conturile deschise în cadrul Băncii) și interbancare (între conturile deschise la bănci diferite) atât în unitățile Băncii, cât și la distanță, prin intermediul IPAD.
- 2.1.10. Clientul este obligat să asigure legalitatea operațiunilor efectuate prin contul său, să se conformeze prevederilor legislației, cerințelor Băncii și prezentelor Reguli Generale.
- 2.1.11. Banca poate stabili în Tarifele Băncii limite legate de operațiunile în/din Conturile de plată ale Clientilor (numărul tranzacțiilor, limite valorice pentru o operațiune și/sau cumulative pentru o perioadă de timp, etc.).
- 2.1.12. Prestatorul este îndreptățit să considere orice document sau informație primite de la Client și/sau Reprezentant ca fiind deplin valabile, veridice, complete și exacte.
- 2.1.13. Clientul sau, după caz, Reprezentantul acestuia, este obligat la solicitarea Prestatorului să completeze și să semneze toate actele/chestionarele necesare, în vederea deschiderii Contului bancar.
- 2.1.14. Deschiderea contului bancar, precum și gestionarea acestuia, în numele Clientului, care nu a împlinit vârsta de 14 ani, se efectuează de către părinte sau reprezentantul legal, în condițiile prevăzute de lege.
- 2.1.15. Deschiderea contului bancar, precum și gestionarea acestuia, în numele Clientului, care a împlinit vârsta de 14 ani (până la dobândirea capacității depline de exercițiu), se efectuează de către Client cu încuviințarea părintelui sau a reprezentantului legal, iar în cazurile prevăzute de lege, și cu încuviințarea autorității tutelare.
- 2.1.16. Despre deschiderea, modificarea și închiderea conturilor bancare ale Clientilor, Banca informează Serviciul Fiscal de Stat („SFS”), în conformitate cu prevederile Codului fiscal.
- 2.1.17. Banca are dreptul să suspende efectuarea operațiunilor în/din contul Clientului, fără notificare prealabilă în următoarele situații:
 - a) neprezentarea sau prezentarea incompletă și/sau neautentică a informației solicitate de Bancă aferente identificării sau cunoașterii Clientului și/sau a beneficiarului efectiv a acestuia, scopului și naturii tranzacțiilor efectuate/preconizate;
 - b) expirarea termenului de valabilitate al actului de identitate ale Clientului și neprezentarea noului act de identitate;
 - c) furnizarea informațiilor neveridice la deschiderea Contului bancar sau ulterior, pe durata derulării raportului juridic între Bancă și Client, ori în cazul în care Banca are suspiciuni cu privire la veridicitatea declarațiilor Clientului sau documentelor prezentate de Client;
 - d) utilizarea documentelor care ulterior au fost calificate de Bancă ca fiind neautentice;
 - e) existența suspiciunilor că serviciile Băncii sunt utilizate de Client în scopul desfășurării unor activități ilegale;
 - f) alte situații prevăzute de prezentele Reguli Generale, legislația în vigoare și reglementările interne ale Băncii.

- 2.1.18. Banca este obligată să execute actele privind suspendarea/sistarea operațiunilor de plată, sechestrarea și perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din contul bancar al Clientului, emise de organele/persoanele abilitate, în conformitate cu prevederile legale, cu încasarea comisioanelor conform Tarifelor Băncii. Odată cu aplicarea sechestrului sau sistarea/suspendarea efectuării operațiunilor conform prevederilor legislației în vigoare, nu se va mai calcula dobândă la soldul din cont (în cazul în care Contul este purtător de dobândă).
- 2.1.19. Banca este instituție membră a schemei de garantare a depozitelor. Mijloacele bănești ale Clientului înregistrate în conturile sale bancare sunt garantate în conformitate cu Legea nr. 160/22.06.2023 privind garantarea depozitelor în bănci. Banca informează Clientii privind informațiile necesare despre garantarea depozitelor, în special, tipurile de depozite garantate și negarantate, nivelul plafonului de garantare, modul de calcul al sumei garantate, condițiile și formalitățile ce trebuie îndeplinite pentru obținerea unei compensații din partea FGDSB în cazul în care depozitele devin indisponibile, intervalul de timp în care pot fi plătite compensațiile pentru depozitele garantate, adresa poștală și adresa electronică ale FGDSB, adresa paginii web, telefonul de contact. Totodată, informația privind garantarea depozitelor se afișează într-un loc vizibil și accesibil deponenților dla toate sediile Băncii, se publică pe pagina web a Băncii, precum și pot fi solicitate în orice moment de către Client la orice unitate a Băncii, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil acceptat de Bancă.

2.2. DESCHIDEREA CONTULUI

- 2.2.1. **Banca se obligă să deschidă Clientului unul sau mai multe conturi bancare, în lei moldovenești sau valută, la respectarea de către acesta a următoarelor condiții:**
- a) depunerea cererii de deschidere a contului în baza formularului tipizat al Băncii;
 - b) prezentarea setului de documente necesar deschiderii contului în conformitate cu cerințele stabilite de Bancă și publicate pe pagina web www.comertbank.md;
 - c) prezentarea setului de documente necesar identificării Clientului în conformitate cu legislația în vigoare și cerințele Băncii.
- 2.2.2. Cererea de deschidere a contului și seturile de documente indicate la pct. 2.2.1. se vor depune la Bancă nemijlocit de Client sau persoana împuternicită de acesta. Banca va deschide Clientului imediat după depunerea cererii și a seturilor de documente, cu condiția conformității și suficienței acestora.
- 2.2.3. Banca este în drept să refuze Clientului deschiderea contului și/sau efectuarea operațiunilor în cont în conformitate cu pct. 4.1.2.2. din prezentele Reguli Generale.
- 2.2.4. Banca va informa Clientul despre motivul refuzului de deschidere a contului printr-o modalitate stabilă de prezentele Reguli Generale, cu indicarea posibilității și termenului de remediere a neajunsurilor admise. În cazul înlăturării de către Client a lacunelor, Banca va deschide contul.
- 2.2.5. La un cont de plăți deschis pe numele Clientului, Banca poate emite mai multe carduri. Clientul trebuie să explice necesitatea deschiderii mai multor carduri.
- 2.2.6. Banca reemite cardul de plată în următoarele cazuri:
- a) la modificarea Numelui/Prenumelui deținătorului de card;
 - b) uitarea PIN-codului;
 - c) expirarea termenului de valabilitate al cardului;
 - d) defectarea benzii magnetice/cipului/ inclusiv deteriorarea cardului;
 - e) pierderea/furtul cardului de plată;
 - f) la compromiterea cardului de plată din/fără vina clientului;
 - g) alte cazuri (fraude, etc.)
- 2.2.7. Banca va reemite cardul de plată cu prezentarea setului de documente:
- a) semnate olograf, la prezentarea clientului la ghișeele băncii;
 - b) semnate cu parola OTP (One-Time Password) la prezentarea solicitării prin IPAD cu condiția apropierei la Bancă în decurs de 1 lună din data transmiterii cererii/solicitării;
 - c) prin solicitarea de reemitere a cardului transmisă la adresa electronică cards@comertbank.md cu semnarea documentelor cu semnătură electronică.
- 2.2.8. **Banca va fi în drept, în mod unilateral, să modifice contul curent al Clientului în cazul în care vor surveni următoarele circumstanțe:**
- a) modificarea datelor personale ale Clientului;
 - b) excluderea contului din cadrul Proiectului Salarial cu transferarea contului în condiții generale, urmare condițiilor survenite conform Contractului privind virarea salariilor/deplasărilor angajaților la contul de plată în baza căruia a fost deschis contul, fapt despre care Clientul urmează a fi informat de către angajatorul său;
 - c) modificări ale Planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din R. Moldova;

- d) modificarea codului numeric al valutei în care a fost deschis contul curent al Clientului;
- e) alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.

2.2.9. **Banca va închide** contul curent al Clientului în cazurile menționate în Capitolul 5 al prezentelor Reguli Generale.

2.3. SERVICIUL „TRANSFERUL DE CREDIT”

2.3.1. TC se efectuează în următoarele condiții:

- a) se realizează în monedă națională și în valută, conform prevederilor actelor legislative și normative în vigoare;
- b) se utilizează pentru efectuarea plăților/transferurilor între conturile proprii sau în adresa persoanelor terțe. TC în monedă națională se utilizează suplimentar și la efectuarea plăților la bugetul public național;
- c) în funcție de solicitarea clientului, TC în monedă națională poate fi efectuat în regim de urgență (transfer urgent) sau în regim normal (transfer normal);
- d) pentru transferul de credit în valută, în cazurile în care [Legea nr.62-XVI din 21 martie 2008](#) și actele normative valutare ale BNM stipulează plafoane cantitative în euro în limita cărora pot fi primite/efectuate plăți/transferuri într-o monedă alta decât euro, în scopul verificării respectării plafoanelor menționate, echivalentul în altă monedă se determină cu aplicarea cursului oficial al leului moldovenesc valabil la data primirii/efectuării plăților/transferurilor respective;
- e) persoanele fizice pot primi/efectua plăți și transferuri în cadrul operațiunilor valutare în moneda indicată în documentele justificative sau în altă monedă, dacă Legea nr.62-XVI din 21 martie 2008 sau documentele justificative nu prevăd altfel;
- f) pentru efectuarea TC se va utiliza OP conform formularului tipizat al Prestatorului, care se va completa în limba română în cazul efectuării TC în monedă națională și în limba engleză în cazul efectuării TC în valută. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în OP îi revine emitentului. În ordinul de plată nu se admit corectări și/sau ștersături.

2.3.2. TC se execută de Prestator cu respectarea următoarelor reguli:

- a) OP se prezintă spre executare Prestatorului de către Utilizator în ziua în care a fost emis, cu excepția OP emis de către unitatea Trezoreriei de Stat care se prezintă spre executare Prestatorului cu data emiterii în decursul anului bugetar curent;
- b) moment al recepționării OP se consideră momentul în care OP, transmis direct de către plătitor pe suport hârtie sau prin IPAD ori indirect de către ori prin intermediul unui beneficiar al plății, este recepționat de Prestator, în calitate de prestator de servicii de plată al plătitorului. Contul de plăți al plătitorului nu se debitează înainte de primirea OP. În cazul în care plătitorul și Banca convin ca executarea ordinului de plată să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade, sau în ziua în care plătitorul a pus fonduri la dispoziția Băncii, momentul recepționării este considerat ziua convenită;
- c) OP recepționat în ziua lucrătoare pentru Prestator, până la ora-limită (cut-off time) indicată în *Graficul de recepționare a OP pe parcursul zilei bancare* (aprobat de Comitetul de conducere al Băncii și publicat pe pagina web a Băncii), se verifică, acceptă/refuză și se execută în aceeași zi bancară în care a fost emis și prezentat Prestatorului;
- d) OP recepționat după ora-limită (cut-off time) a zilei lucrătoare, indicată în *Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei bancare* sau într-o zi care nu este lucrătoare, se verifică, acceptă/refuză și se execută în următoarea zi bancară în care a fost emis și prezentat Prestatorului;
- e) în cazul în care momentul recepționării OP nu este într-o zi lucrătoare pentru Prestator, OP se consideră primit în următoarea zi lucrătoare, corespunzător se verifică, acceptă/refuză și se execută în următoarea zi bancară;
- f) în cazul în care operațiunea de plată este inițiată de sau prin intermediul beneficiarului plății în contextul unei operațiuni de plată prin intermediul cardului de plată, iar valoarea exactă a acesteia nu este cunoscută în momentul în care plătitorul își exprimă consimțământul pentru executarea operațiunii respective, Prestatorul poate bloca fonduri în contul de plăți al plătitorului doar dacă plătitorul și-a exprimat consimțământul cu privire la valoarea exactă a fondurilor care urmează a fi blocate. Prestatorul eliberează fondurile blocate în contul de plăți al plătitorului și sus-menționate fără întârzieri nejustificate, în urma primirii informațiilor legate de valoarea exactă a operațiunii de plată și cel târziu imediat după primirea OP;
- g) termenul maxim de executare al ordinului de plată este:
 - g1) în cazul în care Prestatorul are calitate de bancă plătitoare, atunci după momentul recepționării ordinului de plată în conformitate cu pct. 2.3.2. lit.b)-e), suma operațiunii de plată este creditată în contul băncii beneficiare cel mai târziu până la sfârșitul următoarei



zile lucrătoare. Termenul respectiv poate fi prelungit cu o zi lucrătoare pentru operațiunile de plată inițiate prin ordine de plată pe suport de hârtie;

- g2) în cazul în care Prestatorul are calitatea de bancă beneficiară, atunci Prestatorul atribuie data valutei, care nu poate fi ulterioară zilei lucrătoare în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este creditată în contul Prestatorului, și ulterior creditează imediat contul beneficiarului plății. Data valutei debitării contului de plăți al plătitorului nu poate fi anterioară momentului în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este debitată din contul respectiv.
- h) operațiunea de plată este considerată autorizată doar în cazul în care plătitorul și-a exprimat consimțământul fie înainte, fie după executarea operațiunii de plată. Consimțământul de a executa o operațiune de plată sau o serie de operațiuni de plată trebuie să fie dat în forma convenită în prezentele Reguli între plătitor și Prestator. Consimțământul de a executa o operațiune de plată poate fi exprimat și prin intermediul beneficiarului plății. În lipsa unui astfel de consimțământ, operațiunea de plată este considerată ca fiind neautorizată. Forma și procedura de exprimare a consimțământului sunt următoarele:
- h1) pentru operațiunile pe suport hârtie: consimțământul se exprimă prin aplicarea semnăturii olografe a Clientului pe OP;
- h2) pentru operațiunile efectuate cu utilizarea cardurilor de plată - conform pct. 2.5.1.3 b).
- h3) pentru operațiunile prin IPAD: prin aplicarea semnăturii digitale/semnăturii electronice calificate/semnăturii electronice mobile a Utilizatorului pe OP, prin introducerea TOTP conform legislației în vigoare cu privire la aplicarea SCA.
- i) plătitorul își poate retrage consimțământul, menționat la pct. 2.3.2, lit.h), în orice moment, dar nu mai târziu de momentul în care poate revoca OP. În cazul debitării directe și fără a aduce atingere dreptului de rambursare, plătitorul poate revoca ordinul de plată cel târziu la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru debitarea fondurilor;
- j) consimțământul exprimat pentru executarea mai multor OP (a unei serii de OP) poate fi retras, cu efectul ca orice operațiune de plată viitoare să fie considerată neautorizată;
- k) irevocabilitatea unui ordin de plată:
- k1) un OP poate fi revocat (cu excepția OP aferent transferului de credit urgent sau MIA Plăți Instant) până la momentul primirii acestuia de către Bancă, dacă prezentul subpunct nu prevede altfel;
- k2) în cazul debitării directe și fără a aduce atingere dreptului de rambursare, plătitorul poate revoca ordinul de plată cel târziu la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru debitarea fondurilor;
- k3) OP prezentat la Bancă pe suport hârtie sau prin IPAD se revocă prin depunerea la persoana responsabilă a unei cereri scrise de revocare. Cererea de revocare trebuie să fie semnată, după caz, olograf sau cu semnătură electronică;
- k4) Banca poate percepe un comision de revocare stabilit în Tarifele Băncii;
- l) Banca refuză executarea ordinului de plată dacă nu sunt întrunite condițiile stabilite prin contractul-cadru, inclusiv prin Reguli, și notifică, în cel mai scurt timp, dar cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare celei în care a fost primit ordinul de plată respectiv, utilizatorul serviciilor de plată cu privire la refuz și, dacă alte legi nu interzic, comunică motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au determinat refuzul.
- m) plătitorul poate solicita returnarea ordinului de plată utilizat pentru efectuarea transferului de credit în valută după executarea acestuia de către Bancă cu respectarea următoarelor condiții:
- l1) returnarea poate fi solicitată în situațiile în care spre exemplu, mijloacele bănești nu au fost recepționate de către beneficiar;
- l2) ordinul de plată prezentat la Bancă pe suport hârtie poate fi solicitat pentru returnare prin depunerea la persoana responsabilă a unei cereri scrise de returnare. Aceasta poate fi depusă în maxim 6 luni din data prezentării spre executare a OP de către clientul Băncii;
- l3) returnarea ordinului de plată expediat prin IPAD se efectuează prin depunerea la persoana responsabilă a unei cereri de returnare pe suport de hârtie sau prin expedierea unei cereri de returnare în format electronic. Cererea de returnare trebuie să fie semnată, după caz, olograf sau cu semnătură electronică;
- l4) Cererea de returnare în formă electronică a OP executat de către Bancă urmează să conțină următoarele elemente obligatorii:
- ✓ Nr ordinului de plată în valută;
 - ✓ Data ordinului de plată în valută;
 - ✓ Suma cu cifre și codul alfabetic al valutei;
 - ✓ Denumirea beneficiarului;
 - ✓ Descrierea motivului cererii de returnare;



- ✓ Acordul clientului cu comisionul perceput pentru expedierea solicitării de returnare prin sistemul SWIFT conform tarifelor serviciilor cu plata prestate de BC „COMERTBANK” SA persoanelor juridice și fizice;
 - ✓ Semnătura electronică.
- n) plătitorul poate solicita modificarea OP utilizat pentru efectuarea transferului de credit în valută (cu excepția OP aferent transferului de credit în monedă națională) după executarea acestuia de către Bancă, cu respectarea următoarelor condiții:
- solicitarea de modificare are loc prin depunerea unei cereri scrise de modificare a datelor, pe suport de hârtie sau prin IPAD, pe care o semnează după caz, olograf sau cu semnătură electronică. Cererea de modificare poate fi depusă în maxim 3 luni din data expedierii OP prin sistemul SWIFT;
 - OP poate fi modificat în ceea ce privește următoarele date:
 - ✓ denumirea beneficiarului, în cazul în care clientul Băncii a indicat incorect la perfectarea OP sau în cazul în care beneficiarul mijloacelor bănești a prezentat clientului Băncii denumirea sa incorectă sau incompletă, sau conform solicitării primite de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar prin sistemul SWIFT;
 - ✓ adresa beneficiarului, în cazul în care clientul Băncii a indicat incorect la perfectarea OP sau în cazul în care beneficiarul mijloacelor bănești a prezentat clientului Băncii adresa sa incorectă sau incompletă, sau conform solicitării primite de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar prin sistemul SWIFT, după caz;
 - ✓ detalii adiționale referitor la beneficiar, în cazul în care clientul Băncii a indicat incorect la perfectarea OP sau în cazul în care beneficiarul mijloacelor bănești a prezentat clientului Băncii detaliile sale adiționale incorecte sau incomplete (de exemplu, codul fiscal (INN) în cazul OP pentru efectuarea transferului de credit în ruble ruse etc. sau conform solicitării primite de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar prin sistemul SWIFT/e-mail după caz;
 - ✓ codul IBAN/contul beneficiarului, în cazul în care clientul Băncii a indicat incorect la perfectarea OP sau în cazul în care beneficiarul mijloacelor bănești a prezentat clientului Băncii codul IBAN/contul său incorect sau incomplet, sau conform solicitării primite de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar prin sistemul SWIFT;
 - ✓ prestatorul beneficiar/banca intermediară, numărul contului corespondent al prestatorului beneficiar, în cazul în care clientul Băncii a indicat incorect la perfectarea OP sau în cazul în care beneficiarul mijloacelor bănești a prezentat clientului Băncii datele incorecte sau incomplete referitor la prestatorul beneficiar/băncile intermediare, numărul contului corespondent al prestatorului beneficiar sau conform solicitării primite de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar prin sistemul SWIFT;
 - ✓ destinația plății, în cazul în care clientul Băncii a indicat incorect la perfectarea OP numărul/data documentelor confirmative, codul sau denumirea mărfii/serviciului etc. sau conform solicitării primite de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar prin sistemul SWIFT.
 - Dacă solicitarea de a modifica OP expediat nu a fost primită prin sistemul SWIFT de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar, atunci clientul Băncii poate solicita modificarea OP după executarea acestuia de către Bancă în ceea ce privește datele care pot fi modificate, dar cu acceptarea modificărilor solicitate de către prestatorul beneficiar, beneficiarul, banca intermediară.
 - În cazul în care prestatorul beneficiar, beneficiarul, banca intermediară refuză să accepte modificările solicitate de către client, de obicei, Banca este informată prin sistemul SWIFT/e-mail despre acest fapt, concomitent se informează și clientul Băncii. În unele cazuri (când modificările solicitate nu se acceptă), OP poate fi returnat plătitorului cu perceperea comisioanelor din suma expediată după caz.
- o) la utilizarea instrumentului de plată Banca poate stabili limite de cheltuieli pentru operațiunile executate cu utilizarea instrumentului de plată respectiv în conformitate cu Tarifele sale în vigoare și/sau în conformitate cu contractul aferent liniei de credit.

2.3.3. Informațiile ce trebuie furnizate de către Utilizator în vederea executării corecte a unui OP sunt următoarele:

TC Instant (MIA)	TC în MDL ordinar	TC în MDL la buget	TC în valută
-	nume, prenume/ denumire plătitor/ beneficiar		
numărul de telefon al beneficiarului, persoană fizică sau	IBAN-ul plătitorului/beneficiarului	IBAN-ul plătitorului/beneficiarului	IBAN-ul sau contul plătitorului/beneficiarului în cazul în care țara

scanarea codului QR/ accesarea link-ului receptionat de la beneficiarul plății, persoana fizica/comerciant sau acceptarea unui RTP transmis de catre beneficiarul plății, persoana fizica/comerciant			acestui nu face parte din cadrul zonei SEPA
-	codul fiscal al plătitorului/beneficiarului		codul fiscal al plătitorului
-	-	-	adresa plătitorului
după caz, suma transferului de credit	suma transferului de credit		
-	opțional: banca plătitoare/banca beneficiară	banca plătitoare/banca beneficiară	banca plătitoare/banca beneficiară
	-	-	codul băncii plătitoare/băncii beneficiare
-	-	-	orașul/țara/adresa beneficiarului
-			orice informații privind remiterea
-	informații/ documente care justifică efectuarea plății în conformitate cu legislația RM		

- 2.3.4. La primirea OP electronic sau pe suport hârtie Banca îl execută , conform informațiilor menționate în pct.2.3.3 și prezentate de Client.
- 2.3.5. În cazul în care sunt îndeplinite toate condițiile stabilite în contractul-cadru, inclusiv în prezentele Reguli, Prestatorul nu poate refuza executarea unui ordin de plată autorizat sau inițierea unei operațiuni de plată, indiferent dacă ordinul de plată a fost inițiat de plătitor sau de beneficiarul plății ori prin intermediul beneficiarului plății, cu condiția că executarea sau inițierea respectivă nu este interzisă de alte legi.
- 2.3.6. În cazul în care Prestatorul refuză executarea unui ordin de plată sau inițierea unei operațiuni de plată, notifică Utilizatorul cu privire la refuz și, dacă alte legi nu interzic, comunică motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au determinat refuzul.
- 2.3.7. Înainte de executarea unei operațiuni de plată individuale inițiată de plătitor, la solicitarea plătitorului exprimată pentru operațiunea de plată respectivă, Banca oferă informații explicite privind următoarele:
- termenul maxim de executare;
 - comisioanele care trebuie să fie achitate de plătitor;
 - după caz, specificarea valorii fiecărui comision.
- 2.3.8. Prestatorul, în calitate de bancă plătitoare, asigură că, după momentul primirii ordinului de plată, îl acceptă și execută, creditând suma operațiunii în contul băncii beneficiarului plății cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile bancare. Termenul respectiv poate fi prelungit cu o zi lucrătoare pentru operațiunile de plată inițiate prin ordine de plată pe suport de hârtie. La recepționarea fondurilor și în cazurile în care sunt respectate condițiile din prezentul capitol, Prestatorul în calitate de bancă beneficiară, creditează contul Utilizatorului în aceeași zi bancară, în care fondurile au intrat în contul Prestatorului.
- 2.3.9. Un OP se consideră ca fiind executat corect în ceea ce privește beneficiarul plății specificat prin codul unic de identificare (IBAN, etc.) dacă OP este executat în conformitate cu codul unic de identificare.
- 2.3.10. În cazul în care codul unic de identificare indicat de Utilizator este incorect, Prestatorul nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunii de plată. Prestatorul de servicii de plată al plătitorului va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată. Prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății cooperează cu prestatorul de servicii de plată al plătitorului, inclusiv prin comunicarea către acesta a tuturor informațiilor relevante pentru recuperarea fondurilor.
- 2.3.11. Prestatorul asigură respectarea următoarelor condiții privind integritatea sumelor transferate, și anume:



- a) transferul întregii sume a operațiunii de plată fără a deduce vreun comision din suma transferată, cu excepția cazului prevăzut la lit. b) din prezentul punct, atât în calitate de bancă plătitoare, cât și în calitate de bancă beneficiară;
- b) în calitate de bancă beneficiară poate deduce comisioanele din suma transferată înainte de a credita contul de plăți al beneficiarului plății cu suma respectivă numai dacă aceasta este stabilită conform contractului-cadru și/sau prin Tarifele în vigoare ale Băncii.
- c) specificarea în mod separat în informațiile transmise beneficiarului plății, în cazul prevăzut la lit. b) din prezentul punct, a valorii totale a operațiunii de plată și comisioanelor.

2.4. DEPOZITE

- 2.4.1. Banca acceptă de la Clienți depuneri bănești sub formă de depozite bancare în conformitate cu prevederile prezentelor Reguli Generale, Condițiilor depozitelor persoanelor fizice oferite de Bancă și în baza Contractului de constituire a depozitului bancar (Contract specific) sau a Cererii de constituire a depozitului bancar.
- 2.4.2. Condițiile depozitelor persoanelor fizice sunt puse la dispoziția Clientului în subdiviziunile Băncii și pe pagina web. Clientului îi revine obligația de a monitoriza de sine stătător informația publicată.
- 2.4.3. Data constituirii depozitului este data înscrierii sumei depozitului în contul de depozit.
- 2.4.4. Pentru păstrarea mijloacelor bănești la depozit, Banca îi plătește Deponentului o dobândă corespunzătoare produsului de depozit, pentru care a optat potrivit Condițiilor depozitelor persoanelor fizice, afișate pe panoul informativ la subdiviziunile sale și pe pagina web a Băncii, la data constituirii depozitului. Mărimea dobânzii și alte condiții aferente depozitului se stabilesc în Contractul specific încheiat între Bancă și Client și/sau în Condițiile depozitelor persoanelor fizice.
- 2.4.5. Dobânda aferentă depozitelor se calculează zilnic. Achitarea dobânzii lunare are loc lunar, în prima zi lucrătoare a lunii.
- 2.4.6. Dobânda aferentă depozitelor se calculează reieșind din soldul zilnic al depozitului, numărul real de zile păstrate, și rata dobânzii în vigoare la ziua respectivă pentru produsul corespunzător. Numărul de zile în an se va considera – 365 zile.
- 2.4.7. Dobânda calculată se plătește cu periodicitatea prevăzută în condițiile produsului de depozit corespunzător.
- 2.4.8. Veniturile Clientului obținute din dobânzi aferente depozitelor bancare se impozitează în conformitate cu legislația în vigoare.
- 2.4.9. Clientul poate opta pentru un produs de depozit cu rată fixă sau flotantă, în funcție de tipul produsului de depozit oferit de Bancă:
 - 2.4.9.1. În cazul produsului de depozit cu rată fixă – Banca nu va modifica rata dobânzii până la expirarea termenului depozitului;
 - 2.4.9.2. În cazul produsului de depozit cu rată flotantă – Banca modifică în mod unilateral mărimea ratei dobânzii, în dependență de evoluția pieței și de politica procentuală a Băncii privind depozitele bancare
- 2.4.10. În cazul modificării mărimii ratei dobânzii la depozit, Banca va informa Deponentul despre aceasta prin plasarea informației respective la ghișeele subdiviziunilor sale și pe pagina-web a Băncii, cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de modificare. La expirarea acestui termen, Banca va aplica rata nouă a dobânzii la soldul depozitului. Deponentului îi revine obligația de a monitoriza de sine stătător plasarea informației privind modificarea ratei dobânzii. În situația dezacordului cu modificarea mărimii dobânzii, Deponentul este în drept să ceară rezoluțiunea Contractului aferent depozitului bancar, solicitând în scris acest fapt, prezentându-se la Bancă. În cazul dat, Contractul va fi rezolvit cu aplicarea prevederilor condițiilor de rezoluțiune, prevăzute în prezentul capitol.
- 2.4.11. În cazul existenței posibilității de completare și/sau de retragere parțială a depozitului, Deponentul are dreptul să completeze și/sau de retragă parțial fonduri din depozit, în funcție de tipul produsului de depozit oferit de Bancă și doar în perioada și condițiile prevăzute în Condițiile depozitelor persoanelor fizice pentru produsul de depozit respectiv și/sau în Contractul specific, atât în numerar cât și prin virament.
- 2.4.12. Completarea și/sau retragerea în numerar a depozitului de către persoane terțe se efectuează doar în baza documentului de împuternicire care îi acordă acest drept.
- 2.4.13. Retragerea integrală sau parțială a sumei ce depășește limita prevăzută în Contractul specific, înainte de scadența termenului depozitului specificat în acest Contract, atrage după sine rezoluțiunea Contractului aferent depozitului și neachitarea dobânzii calculate precum și reținerea dobânzii achitate din suma depozitului, iar suma rămasă în cont, ca urmare a rezoluțiunii, se transferă în contul prevăzut în contractul specific pentru restituirea depozitului.
- 2.4.14. Contractul aferent depozitului poate fi rezolvit, conform prevederilor prezentelor Reguli Generale și a legislației în vigoare. În cazul rezoluțiunii Contractului aferent depozitului la solicitarea



Deponentului, Banca va restitui anticipat mijloacele bănești depuse la depozit, în termen de până la 10 zile calendaristice din data depunerii de către Deponent a cererii de rezoluțiune.

- 2.4.15. În cazul rezoluțiunii Contractului aferent depozitului la inițiativa oricărei Părți, pe orice temei, Banca nu va achita dobânda, iar suma dobânzii deja achitate Deponentului până la rezoluțiunea Contractului se va reține de către Bancă din suma depozitului ce urmează a fi restituită Deponentului. Totodată, suma rămasă în depozit ca urmare a rezoluțiunii se transferă din contul de depozit la contul Clientului indicat în Contractul specific, dacă Contractul-cadru nu prevede altfel.
- 2.4.16. În cazul în care moștenitorul/comoștenitorii Deponentului decedat solicită retragerea mijloacelor bănești din depozit înainte de expirarea termenului, Contractul aferent depozitului va fi rezolvit conform pct.2.4.15.
- 2.4.17. Decesul Clientului nu atrage închiderea automată a depozitului și a conturilor aferente depozitului, și nici rezoluțiunea Contractului aferent depozitului.
- 2.4.18. Banca are dreptul să rezoluționeze Contractul aferent depozitului și să închidă contul de depozit al Clientului, în mod unilateral, fără preavizarea prealabilă, în condițiile prevăzute în Capitolul 5 din prezentele Reguli Generale.

2.5. CARDUL DE PLATĂ

2.5.1. Condiții privind utilizarea contului de plată

- 2.5.1.1. Contul de plată poate fi alimentat prin următoarele metode:
- a) depunerea numerarului la ghișeele Băncii;
 - b) depunerea numerarului la bancomatele cash-in ale Băncii cu utilizarea fizică a cardului;
 - c) transfer între conturile proprii deschise în Bancă (prin intermediul IPAD CB Personal);
 - d) MIA plăți instant;
 - e) transfer bancar în MDL din orice bancă din Republica Moldova, inclusiv transferuri P2P;
 - f) transferuri în valută din străinătate (prin SWIFT).
- 2.5.1.2. Alimentarea contului se efectuează de către deținătorul de card, însă poate fi alimentat și de către o persoană terță, conform legislației în vigoare.
- 2.5.1.3. Serviciile de plată aferente cardurilor sunt furnizate de către Prestator Deținătorului cu respectarea următoarelor reguli:
- a) Prestatorul asigură autorizarea operațiunilor de plată 24/7, în limita disponibilului din cont și a limitelor stabilite de către banca și conform legislației în vigoare;
 - b) operațiunea de plată este considerată autorizată doar în cazul în care plătitorul și-a exprimat consimțământul fie înainte, fie după executarea operațiunii de plată. Consimțământul de a executa o operațiune de plată poate fi exprimat și prin intermediul beneficiarului plății. În lipsa unui astfel de consimțământ, operațiunea de plată este considerată ca fiind neautorizată. Forma și procedura de exprimare a consimțământului pentru operațiunile cu utilizarea cardurilor de plată este următoarea:
 - (b1) la ghișeele prestatorului de servicii de plată, prin POS-terminal:
 - (i) introducerea PIN-codului și aplicarea semnăturii olografe a Deținătorului pe documentul de plată;
 - (b2) la comercianți:
 - (i) prin introducerea PIN-codului;
 - (ii) în cazul operațiunilor efectuate cu cardul contactless – prin simpla apropiere a cardului de cititorul contactless a POS-terminalului comerciantului. Plățile se vor realiza fără introducerea PIN-codului în limita unui plafon de sumă stabilită de Schema de Plăți VISA și limitelor stabilite de legislația în vigoare cu privire la aplicarea autentificării stricte a clienților (în continuare SCA);
 - (iii) operațiunile pe internet: consimțământul se exprimă prin indicarea numelui și prenumelui utilizatorului, nr. cardului, datei de valabilitate a cardului, codului CVV2, codului 3D-Secure. Deținătorul de card va introduce codul 3D-Secure doar în cazul în care comerciantul va solicita aceasta.
 - (b3) plătitorul își poate retrage consimțământul în orice moment, dar nu mai târziu de momentul în care poate revoca OP. În cazul debitării directe și fără a aduce atingere dreptului de rambursare, plătitorul poate revoca ordinul de plată cel târziu la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru debitarea fondurilor;
 - c) Deținătorul poate revoca operațiunea de plată efectuată cu cardul astfel:
 - (c1) pentru operațiunile în numerar:



- (i) prin ATM – pot fi revocate până în momentul selectării sumei spre retragere;
 - (ii) prin ATM Cash-in - pot fi revocate până în momentul confirmării sumei spre alimentare;
 - (iii) prin POS-terminale, la ghișeele Băncii sau la comercianți – tranzacția poate fi anulată prin operațiunea Reversal;
- (c2) pentru operațiunile prin internet: pot fi revocate numai după expedierea unui e-mail în adresa comerciantului, iar comerciantul inițiază o solicitare de anulare a tranzacției în termenii stabiliți în Termenii și Condițiile comerciantului, care sunt acceptate de către Deținătorul de card la efectuarea tranzacției.
- d) termenul maxim de executare al operațiunii de plată este:
- (d1) în cazul în care Deținătorul are calitatea de plătitor, după introducerea/citirea datelor de pe card/datelor aferente tranzacției în POS terminal/ATM/ internet (date privind suma, opțional, în dependență de tipul tranzacției (POS terminal/la comerciant/ pe internet) valuta, numele, prenumele Deținătorului, data expirării, codul CVV2, parola 3D-Secure), tranzacția se autorizează, suma operațiunii se blochează pe card, urmând să fie debitată în termenul stabilit de către Schema de Plăți VISA, în decurs de maxim 7 zile calendaristice. În decurs de 30 de zile calendaristice, dacă operațiunea nu este debitată de către prestatorul acceptant, suma autorizării este deblocată.
 - (d2) în cazul în care Deținătorul are calitatea de beneficiar, Prestatorul atribuie data valutei, care nu poate fi ulterioară zilei lucrătoare în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este creditată în contul Prestatorului, și ulterior creditează imediat contul beneficiarului plății.
- e) transferul de credit efectuat prin intermediul conturilor de plată emise de Prestator se realizează în conformitate cu pct. 2.3 din prezentele Reguli Generale.
- f) operațiunile valutare, care se realizează prin intermediul cardurilor emise de Prestator, se efectuează în conformitate cu prevederile legislației valutare a RM.
- 2.5.1.4. Conturile deschise de către persoanele fizice nerezidente pot fi alimentate în conformitate cu prevederile Regulamentului BNM nr.29 din 13.02.2018 privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare.
- 2.5.1.5. Suma se încasează în contul de plăți cu sau fără convertirea valutei în următoarea ordine:
- a) dacă valuta tranzacției coincide cu valuta contului, atunci nu are loc convertirea valutei;
 - b) dacă valuta tranzacției diferă de valuta contului, atunci convertirea valutei se face la cursul valutar pentru operațiunile de card stabilite de Bancă pentru ziua bancară la momentul prelucrării tranzacției.
- 2.5.1.6. În cazul creditării eronate a unor sume în conturile Deținătorului, Clientul are obligația să nu dispună, să nu transfere, să ramburseze și să notifice imediat Banca despre aceasta. Ca urmare, Banca este în drept să debiteze fără preaviz orice sumă creditată eronat în contul Clientului. Corectările efectuate vor fi reflectate în extrasul de cont. În cazul insuficienței mijloacelor pe cont pentru debitarea sumei creditate eronat, Clientul este obligat să alimenteze contul cu suma necesară pentru debitare sau să asigure rambursarea sumei creditate eronat prin orice alte mijloace posibile.
- 2.5.1.7. Deținătorul poate retrage numerar cu utilizarea fizică a cardului:
- a) la bancomatele Băncii și altor bănci din RM și din străinătate, în conformitate cu limitele și Tarifele în vigoare;
 - b) la ghișeele Băncii, numerarul poate fi retras cu prezentarea obligatorie a unui act de identitate în limita soldului disponibil în cont. Totodată, în cazul în care Deținătorul are intenția de a retrage din cont o sumă egală sau mai mare cu 500 000.00 MDL (cinci sute de mii lei) sau echivalentul în valută, el urmează să procedeze conform pct.4.2.1.8.
 - c) la ghișeele altor bănci din RM și din străinătate, cu prezentarea obligatorie a unui act de identitate, în conformitate cu limitele și Tarifele în vigoare și după caz a băncii acceptante.
- 2.5.1.8. Soldul disponibil al mijloacelor bănești în contul de plăți poate fi verificat prin următoarele modalități:
- a) prin intermediul serviciului de informare: SMS/e-mail notificare;
 - b) la bancomate, cu utilizarea fizică a cardului;
 - c) prin apel la Serviciul call-centru al Prestatorului;
 - d) la sucursalele/agențiile Băncii prin intermediul POS-terminalului (cu prezentarea obligatorie a actului de identitate și cardului);



- e) prin extrasul lunar recepționat la email-ul clientului indicat în sistemul informațional al Băncii (la momentul formării extrasului);
 - f) prin intermediul IPAD (CB Personal) de către titularul de cont.
- 2.5.1.9. Informațiile ce trebuie furnizate de către utilizator în vederea executării corecte a unei operațiuni de plată sunt cele stabilite conform pct.2.3.3, cu excepția operațiunilor efectuate cu cardul pe internet, unde utilizatorul trebuie să indice:
- a) nume, prenume Deținător;
 - b) numărul cardului;
 - c) data valabilității cardului;
 - d) CVV2;
 - e) codul 3D-Secure, în cazul în care este solicitat de comerciant.

2.5.2. **Condiții privind utilizarea cardului de plată**

- 2.5.2.1. Cardul este proprietatea Băncii și se eliberează Deținătorului cu dreptul de utilizare temporară. Cardul poate fi utilizat numai de către Deținător, al cărui nume și prenume sunt embosate pe card (cu excepția cardurilor instant).
- 2.5.2.2. Termenul de valabilitate al cardului se stabilește de către Bancă, este indicat pe card și expiră în ultima zi a lunii și anului indicate pe card.
- 2.5.2.3. La primirea cardului și plicului cu PIN-cod Deținătorul trebuie să:
- a) verifice integritatea plicului în prezența angajatului Băncii. Dacă plicul este deteriorat, Deținătorul poate solicita emiterea gratuită a unui card cu PIN-cod nou;
 - b) verifice corectitudinea numelui de familie și a prenumelui embosate pe card.
 - c) confirme prin semnătură primirea cardului și plicului cu PIN-cod;
 - d) semneze cardul pe verso pe panelul pentru semnătură. Semnătura trebuie să fie identică cu cea din actul de identitate;
 - e) verifice funcționalitatea cardului prin verificarea soldului la ATM-ul sau POS-terminalul băncii.
- 2.5.2.4. Din momentul primirii cardului și plicului cu PIN-cod, Deținătorul poartă răspundere pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul cardului sau datelor aferente cardului, indiferent de faptul dacă este semnătura Deținătorului pe cec sau nu. Responsabilitatea se extinde până în momentul blocării cardului de către Deținătorul de card.
- 2.5.2.5. Cardul trebuie să fie păstrat în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea și/sau furtul acestuia.
- 2.5.2.6. Deținătorul trebuie să memoreze și să păstreze în secret PIN-codul atribuit cardului primit, iar plicul cu PIN-cod să-l distrugă. PIN-codul va fi folosit la utilizarea fizică a cardului. La utilizarea PIN-codului, Deținătorul trebuie să se asigure că acesta nu este observat de alte persoane.
- 2.5.2.7. În cazul în care Deținătorul uită PIN-codul, trebuie să solicite emiterea unui card nou prin depunerea unei cereri la una din unitățile Băncii și să restituie cardul existent pentru care Prestatorul nu poate genera un PIN-cod nou.
- 2.5.2.8. În caz de distrugere/deteriorare/furt/pierdere de card din vina Deținătorului, acesta poate retrage numerar din contul de plăți. În cazul eliberării numerarului din contul de plăți al clientului, Prestatorul percepe comision conform Tarifelor.
- 2.5.2.9. Prin intermediul cardului de plată personal pot fi efectuate următoarele operațiuni:
- a) plata la comercianți pentru mărfurile achiziționate, serviciile prestate, lucrările efectuate, obligațiile față de buget (impozite, taxe, alte plăți obligatorii);
 - b) retragerea de numerar de la bancomate și de la ghișeele Băncii, în limitele prevăzute în tarifele Băncii;
 - c) retragerea de numerar de la bancomatele și ghișeele altor bănci, cu aplicarea comisioanelor corespunzătoare de Bancă și prestatorul acceptant;
 - d) plata facturilor pentru utilități, prin intermediul IPAD;
 - e) transferuri P2P naționale și internaționale prin platformele altor bănci din RM și străinătate;
 - f) alte operațiuni în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.
- 2.5.2.10. La efectuarea operațiunilor la ghișeu/comerciant este necesară prezența obligatorie a deținătorului.
- 2.5.2.11. În anumite cazuri, comercianții pot solicita prezentarea actului de identitate pentru stabilirea identității Deținătorului.
- 2.5.2.12. Deținătorul trebuie să solicite cec după efectuarea operațiunilor la ghișeu/comercianți și să se asigure ca data, numărul de card, numele/prenumele, suma operațiunii de plată corespund tranzacției efectuate, iar "mesajul de răspuns" al operațiunii este reușit.



- 2.5.2.13. La eșuarea tranzacției, Deținătorul de card trebuie să verifice soldul contului prin intermediul serviciului de SMS/email notificare, IPAD, ATM, la ghișeu sau apelând la Serviciul Call-centru al Băncii.
- 2.5.2.14. Deținătorul trebuie să păstreze cecurile tranzacțiilor și după caz, să le colaționeze.
- 2.5.2.15. La efectuarea operațiunilor prin internet sau altor operațiuni fără prezența fizică a cardului, Deținătorul trebuie să fie sigur că comerciantul este un partener de încredere și bine cunoscut, că acest partener va lua măsuri pentru păstrarea confidențialității datelor cardului și că modalitatea de expediere a acestora este securizată.
- 2.5.2.16. La efectuarea tranzacțiilor pe internet Deținătorul va utiliza site-uri protejate prin sisteme de securitate a plăților cu carduri. În lipsa sistemelor de securitate Banca recomandă Deținătorului să evite utilizarea concomitentă a datelor numărului de card, termenului de valabilitate a cardului și codului CVV2. Site-urile care vor solicita codurile PIN trebuie să fie evitate.
- 2.5.2.17. Deținătorului i se recomandă să efectueze cumpărături prin internet la comercianții care cer confirmarea tranzacției cu codul 3D-Secure.
- 2.5.2.18. Activarea utilizării codului 3D-Secure pentru deținătorul de card este gratuită și se efectuează în mod automat de către Bancă la emiterea cardului de plată.
- 2.5.2.19. Pe pagina securizată, Deținătorul introduce elementele personalizate ale cardului: numele și prenumele, numărul cardului, data expirării,, codul CVV2 format din 3 cifre.
- 2.5.2.20. Comerciantul online care este certificat la serviciul VISA Secure solicită codul 3D-Secure. Odată ce codul este introdus și validat, plata este finalizată, iar deținătorul primește o notificare pentru confirmarea plății.
- 2.5.2.21. Deținătorul primește OTP prin SMS/e-mail la datele de contact (numărul de telefon mobil/adresa de e-mail), pe care le-a indicat în cererea de deschidere a contului/cererea de conectare la serviciile suplimentare/cererea de modificare a datelor.
- 2.5.2.22. Dacă deținătorul nu a informat Prestatorul despre pierderea/furtul cardului/compromiterea unor date legate de card, Banca nu va purta răspundere pentru operațiunile efectuate cu cardul pierdut/ furat/compromis. Prestatorul va bloca cardul din momentul notificării de către deținător despre furtul/ pierderea/ compromiterea cardului.
- 2.5.2.23. Blocarea cardului poate fi inițiată în baza:
- a) solicitării deținătorului de card;
 - b) în caz de fraudă sau suspiciune de fraudă;
 - c) informației prezentate de SIP;
 - d) interpelărilor organelor abilitate prin lege;
 - e) în urma monitorizării zilnice ale operațiunilor;
 - f) alte cazuri.
- 2.5.2.24. În cazul în care Deținătorul a găsit cardul pierdut/furat, prealabil blocat, deblocarea cardului este posibilă doar după efectuarea unei investigații de către Bancă și achitării comisionului în conformitate cu Tarifele Băncii. Dacă după efectuarea investigației, Banca a ajuns la concluzia imposibilității deblocării cardului, Deținătorul nu are dreptul să utilizeze cardul dat și este obligat să-l returneze imediat Băncii. Comisionul achitat, în cazul de față, nu se restituie.
- 2.5.2.25. Nu se percepe comision de deblocare în cazurile în care cardul a fost capturat de bancomat din motive tehnice.
- 2.5.2.26. Pentru prevenirea utilizării cardului de către persoane neautorizate, dar și din motive de siguranță, Banca stabilește limite zilnice de retragere a numerarului, indicate în Tarifele Băncii.
- 2.5.2.27. La efectuarea a mai mult de 3 operațiuni de tip „credit voucher” în sume care depășesc 200 euro sau echivalentul acestora, Banca își rezervă dreptul de a bloca cardul până la stabilirea autenticității operațiunii.
- 2.5.2.28. Banca limitează la trei numărul de tentative de introducere greșită a PIN- codului. La introducerea consecutivă greșită de 3 ori a PIN-codului sau după 40 de sec. de așteptare, fără executarea operațiunilor, cardul va fi capturat de ATM.
- 2.5.2.29. Pentru resetarea contorului PIN-codului incorect, Deținătorul trebuie să apeleze Serviciul Call-centru al Prestatorului, disponibil 24/7 la numărul de telefon 14111 (pentru apeluri naționale) sau (+373 22) 14 11 11 (pentru apeluri de peste hotare), comunicând suficiente date pentru identificarea Deținătorului cardului.
- 2.5.2.30. Restituirea cardurilor capturate de bancomatele Băncii se efectuează la cererea scrisă a Deținătorului de card.
- 2.5.2.31. În conformitate cu Legea privind reglementarea valutară 62/2008 și Regulamentul BNM privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare nr.29 din 13.02.2018,

sunt stabilite limite cu privire la retragerea numerarului la utilizarea cardurilor din contul de plăți peste hotarele Republicii Moldova: nu mai mult de 10 000 EUR pe lună de pe un cont de plăți sau echivalentul, calculat la cursul Băncii stabilit pentru operațiunile de card pentru ziua în care s-a retras numerarul.

- 2.5.2.32. În cazul în care la un cont au fost deschise carduri suplimentare, suma totală a retragerilor de numerar în valută efectuate prin intermediul cardurilor emise la unul și același cont de plăți nu poate depăși limita indicată în pct. 2.5.2.31 al prezentelor Reguli Generale.
- 2.5.2.33. În scopul prevenirii fraudelor cu cardurile emise, Banca poate stabili restricții (imposibilitatea efectuării operațiunilor) la utilizarea cardurilor pentru operațiunile de retragere de numerar și achitare prin POS-terminal/internet la comercianți care se află în jurisdicții cu risc sporit.
- 2.5.2.34. Notificarea prin SMS/e-mail se efectuează în adresa Utilizatorului / Deținătorului de card, prin SMS la numărul de telefon mobil sau prin e-mail, indicat în Cererea de deschidere a contului de plată și emiterea cardului.

2.6. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ

2.6.1. Instrumentul de plată electronic cu acces la distanță (IPAD) „CB Personal”

- 2.6.1.1. „CB Personal” - soluție informatică de tip mobile-banking, pusă de Prestator la dispoziția utilizatorului prin intermediul unei aplicații mobile instalate pe dispozitiv mobil, care permite utilizatorului prin intermediul unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație, accesul la contul de plăți și inițierea de operațiuni de plată, în baza fondurilor de care dispune. IPAD „CB Personal” CB Personal poate fi instalat din magazinele virtuale oficiale AppleStore și Google Play pe un dispozitiv cu sistem de operare Android sau iOS.
- 2.6.1.2. Înrolarea în CB Personal se efectuează la solicitarea nemijlocită a Clientului prin parcurgerea procesului de conectare online, cu întrunirea cumulativă a condițiilor indicate în [Regulile de utilizare a IPAD „CB Personal”](#).
- 2.6.1.3. Relația dintre Client și Bancă în legătură utilizarea IPAD „CB Personal” este reglementată de Contractul, prezentele Reguli Generale și Regulile de utilizare a IPAD „CB Personal”.
- 2.6.1.4. Până să instaleze IPAD „CB Personal”, Clientul trebuie să ia cunoștință de [Regulile de utilizare a IPAD „CB Personal”](#), [Manualul utilizatorului](#) și de Tarifele Băncii în vigoare.
- 2.6.1.5. Clientul recunoaște faptul că prin utilizarea IPAD „CB Personal”, în conformitate cu prevederile Regulilor de utilizare a sistemului „CB Personal” referitoare la procedura de înrolare on-line și confirmare a procedurii de abonare prin introducerea unei parole de unică folosință (parolă OTP) care îi va fi expediată în momentul abonării la numărul său de telefon mobil, conectat la unul din operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova (Orange și Moldcell), număr înregistrat în ancheta de identificare a clientului, persoană fizică din baza de date a Băncii, Clientul confirmă că a luat cunoștință și că acceptă Regulile de utilizare a IPAD „CB Personal” și Tarifele băncii în vigoare.

2.6.2. Serviciile sistemului de plăți instant „MIA”

- 2.6.2.1. MIA Plăți Instant este un serviciu acordat în regim de ”real time” persoanelor fizice, clienți ai Băncii, prin intermediul aplicației mobile IPAD ”CB Personal”. Serviciul este disponibil 24/7/365.
- 2.6.2.2. Clientul Băncii poate executa transferuri instant, doar dacă a descărcat IPAD CB Personal și a acceptat termenii și condițiile.
- 2.6.2.3. Schema de plată funcționează în baza realizării unui schimb de informații necesare inițierii / recepționării de plăți în baza unui Alias/RTP/QR-code numai pe teritoriul Republicii Moldova, în moneda națională. Timpul maxim de executare este 20 secunde. Schimbul de informații se realizează printr-o bază de date comună CAS (Central addressing scheme), gestionată de BNM.
- 2.6.2.4. MIA Plăți Instant oferă următoarele posibilități Clientului:
 - a) să expedieze transferuri de pe contul său curent, inclusiv de pe contul de plăți, pe alt cont bancar, deschis la alt prestator de servicii de plată, pe numele său (Me2Me) sau către alte persoane fizice (P2P), cu indicarea doar a Alias-ului - numărul de telefon al destinatarului, înregistrat în CAS;
 - b) în calitate de beneficiar al TC Instant, să expedieze solicitări de plată prin utilizarea opțiunii RTP (”Request to Pay”) către alte persoane fizice, cu indicarea Alias-ului - numărul de telefon al destinatarului solicitării, înregistrat în CAS și să recepționeze transferuri în monedă națională în baza RTP expediat. Solicitarea de plată poate fi

acceptată sau respinsă, fără posibilitatea de a fi modificată. Mesajul cu solicitarea se generează și se transmite în câteva secunde, este valabil pe parcursul a 24 de ore;

- c) să expedieze transferuri, de pe contul său curent, inclusiv de pe contul de card în baza codurilor QR (imaginii sau linkului) prezentate de:
 - c1) altă persoană fizică în calitate de beneficiar al plății;
 - c2) altă persoană juridică, în calitate de beneficiar al plății;
 - c3) Mpay, în calitate de intermediar al plății pentru diverși beneficiari (Trezoreria, ASP, Moldsilva, etc).
- d) să recepționeze, în calitate de beneficiar al TC Instant, transferuri în monedă națională din partea altor persoane fizice (P2P) sau persoane juridice fără a oferi datele cardului, cu utilizarea de către plătitor a Alias-ului;
- e) să recepționeze solicitări de plată în monedă națională din partea:
 - e1) altor persoane fizice în baza Alias-ului – număr de telefon;
 - e2) altor persoane juridice în baza Alias-ului număr de telefon sau IDNP înregistrat în CAS;
 - e3) Mpay, în calitate de intermediar al plății, în baza Alias-ului număr de telefon sau IDNP înregistrat în CAS, fără a oferi datele cardului, prin utilizarea opțiunii RTP ("Request to Pay").

Solicitarea de plată poate fi acceptată sau respinsă, fără posibilitatea de a fi modificată. Prin acceptarea unui RTP persoana fizică acceptă și inițiază Transferul de credit Instant din contul său. Timpul maxim de executare este de până la 20 secunde.

- f) În calitate de beneficiar la TC Instant, să formeze un cod QR prin intermediul IPAD cu selectarea propriului său cont și opțional a sumei și să recepționeze transferuri în monedă națională în baza informației obținute în momentul scanării codului QR sau accesării link-ului de către plătitor. La generarea codului QR Banca apelează Serviciul de generare și validare coduri QR pentru înregistrarea QR-ului, cu indicarea tuturor datelor necesare pentru completarea unui Transfer de credit Instant. În baza codului QR se pot face plăți multiple. Codul QR poate conține spre plată o sumă prestabilită sau poate să nu conțină o sumă stabilită. Codul QR poate fi modificat sau anulat de persoana fizică care l-a creat în orice moment. Codul QR expiră în cazul în care nu a fost efectuată nicio plată în baza celui QR pe parcursul ultimelor 30 zile.

- 2.6.2.5. Clientul Băncii poate utiliza serviciile sistemului „MIA”, doar dacă are instalat IPAD „CB Personal” și a activat serviciile respective prin intermediul aplicației mobile „CB Personal”, din meniul „Setări”.

2.7. CASETE DE VALORI

- 2.7.1. Banca oferă în locațiune caseta de valori în care Clientul poate păstra obiecte de valoare, a căror circulație și manipulare nu sunt interzise de legislația în vigoare și nu aduc prejudicii Băncii. Caseta de valori se află într-o încăpere special amenajată din cadrul Sucursalei nr.4 a Băncii, cu sediul pe str.Independenței 1/1.
- 2.7.2. Clientul are dreptul exclusiv de acces la caseta de valori pe durata programului de lucru al Sucursalei nr.4. Terțele persoane nu pot avea acces la caseta de valori.
- 2.7.3. Pentru a închiria o casetă de valori, clientul prezintă obligatoriu actul de identitate valabil pentru confirmarea identității sale și semnează contractul specific (Contract de locațiune).
- 2.7.4. Clientul are dreptul:
 - a) să depună în caseta de valori bunuri anonim, fără perfectarea notei de inventar;
 - b) să depună mijloace bănești conform notei de inventar, perfectate în prezența persoanei responsabile a Băncii.
- 2.7.5. Clientul se obligă să:
 - a) nu păstreze în caseta de valori arme, substanțe explozive, toxice, psihotrope, otrăvitoare, deșeuri nocive, droguri, obiecte inflamabile, produse perisabile, produse ușor alterabile și orice alte obiecte și valori care sunt interzise de legislația Republicii Moldova;
 - b) recupereze Băncii prejudiciul cauzat de obiectele depozitate în caseta de valori;
 - c) restituie cheia/duplicatul cheii de la caseta de valori la rezilierea anticipată a contractului specific (Contract de locațiune) sau la încetarea termenului de locațiune;
 - d) să se identifice de fiecare dată la vizitarea casetei de valori prin prezentarea actului de identitate în original;



- e) în cazul admiterii restanțelor la plata chiriei, să achite o penalitate pentru fiecare zi de întârziere în conformitate cu Tarifele în vigoare ale Băncii, dar nu mai mult de valoarea dublă a taxei de închiriere a casetei, indicată în Contractul de locațiune, calculată pentru întreaga perioadă de întârziere. Plata penalităților nu exonerează de plata chiriei restante;
 - f) să monitorizeze de sine stătător survenirea termenului de efectuare a plăților aferente deservirii casetei de valori;
 - g) să informeze imediat Banca despre orice schimbare de adresă sau în datele de contact.
- 2.7.6. La data semnării Contractului de locațiune, Clientul va achita o garanție conform Tarifelor băncii în vigoare în vederea acoperirii cheltuielilor de înlocuire a cheii în cazul pierderii. Banca va restitui garanția la data încetării sau rezilierii contractului, concomitent cu returnarea cheilor.
- 2.7.7. Înainte de a permite accesul în încăpere, Banca verifică identitatea titularului contractului de locațiune și lipsa restanțelor pentru locațiunea casetei de valori.
- 2.7.8. Durata unui acces a clientului nu trebuie să depășească cele 5 minute stipulate în contractul de locațiune.
- 2.7.9. Locațiunea încetează în următoarele cazuri:
- a) la expirarea contractului de locațiune;
 - b) la cererea clientului (rezilierea contractului de locațiune);
 - c) în caz de deces al clientului.
- 2.7.10. La încetarea locațiunii (expirarea termenului sau rezoluțiune), Clientul va preda Băncii caseta de valori liberă de bunurile păstrate anterior și va restitui Băncii cheia de la casetă.
- 2.7.11. Dacă după încetarea locațiunii Clientul nu va îndeplini obligațiile contractuale, Banca va calcula și va cere, iar Clientul este obligat să achite chiria pentru toată durata întârzierii, inclusiv până la data ridicării de către Client a bunurilor sale de la Bancă, în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare, precum și cheltuielile generate de încălcarea obligațiilor contractuale.
- 2.7.12. Relația dintre Client și Bancă în legătură cu locațiunea casetei de valori este reglementată de prezentele Reguli Generale, Contractul de locațiune și Tarifele băncii în vigoare.
- 2.7.13. Despre deschiderea, modificarea și închiderea casetelor de valori ale Clienților, precum și a informației cu privire la beneficiarul efectiv al acestora, Banca informează Serviciului Fiscal de Stat („SFS”), în conformitate cu prevederile Codului fiscal.

2.8. ACORDAREA CREDITELOR

- 2.8.1. Prezentul capitol este aplicat oricărui tip de credite acordate de Bancă.
- 2.8.2. Banca acordă Clientului credite pe termen scurt, mediu și lung, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare și actele normative interne ale Băncii. Creditele se acordă clienților, persoane fizice, doar în monedă națională.
- 2.8.3. Banca acordă credite de consum (fără gaj sau cu gaj) și credite pentru investiții mobiliare.
- 2.8.4. Pentru orice tip de credit se aplică prevederile contractului-cadru, prezentelor Reguli Generale și după caz, contractului de credit, specific produsului sau ofertei de produs.
- 2.8.5. Clientul poate solicita credit:
- a) la orice unitate a Băncii, prin depunerea unei cereri – în cazul creditelor pentru investiții imobiliare și a creditelor de consum cu gaj, sau
 - b) online – în cazul creditelor RETAIL.
- 2.8.6. Banca deschide Clientului cont de credit, separat pentru fiecare tip de credit.
- 2.8.7. Clientul se obligă să utilizeze creditul acordat de Bancă în strictă conformitate cu destinația stabilită prin contractul de credit semnat.
- 2.8.8. Rambursarea creditelor acordate se va face conform graficelor de plăți lunare.
- 2.8.9. Pentru creditele nerambursate la scadențele stabilite, Banca are dreptul să perceapă de la Client dobânzi penalizatoare și să procedeze la executarea silită a garanției în condițiile stabilite în contractul de credit /contractul privind constituirea garanției.
- 2.8.10. Banca va pune la dispoziția Clientului orice informație cu privire la produsele/serviciile de creditare pe pagina web www.comertbank.md, la rubrica “Publicarea informației”/ Informație privind prestarea serviciilor bancare.

CAPITOLUL 3. REPREZENTAREA UTILIZATORULUI. ACTE DE ÎMPUTERNICIRE

- 3.1. În situațiile prevăzute de cadrul normativ sau la decizia Utilizatorului, ultimul poate fi reprezentat în relația cu Prestatorul prin intermediul reprezentantului său. Utilizatorul poate numi, în baza unui document care corespunde cerințelor legale, unul sau mai mulți reprezentanți, care au dreptul de a efectua acțiuni în numele său, totodată fiind obligat de a le face cunoscute dispozițiile prezentelor Reguli Generale.

- 3.2. În cazul în care Utilizatorul va fi reprezentat în relația cu Prestatorul de o altă persoană, împuternicirile acestei persoane vor fi acordate printr-un act juridic autentificat notarial sau în alt mod prevăzut de lege pentru actele echivalente actelor în forma autentică. Actul de împuternicire va fi prezentat Prestatorului în original. În cazul în care acest act juridic este perfectat de către autoritățile unui stat străin, acesta, după caz, va fi apostilat sau supralegalizat, iar în cazul dacă a fost întocmit în altă limbă decât română sau rusă, trebuie să fie tradus în limba română, în modul corespunzător.
- 3.3. La stabilirea relației de afaceri cu Utilizatorul, cât și la inițierea oricărei operațiuni de debitare a contului, Prestatorul va avea dreptul să rețină spre păstrare o copie a actului de împuternicire, certificată în modul stabilit la p. 5.11 c).
- 3.4. În cazul deschiderii conturilor de către reprezentant în baza actelor de împuternicire, suplimentar trebuie prezentată copia autentificată notarial a actului de identitate al Utilizatorului (cel care a acordat împuternicirile), legalizat notarial nu mai devreme de 15 zile anterior adresării.
- 3.5. Reprezentanții Utilizatorului pot efectua orice operațiuni permise de către Prestatorul clientului, în limitele prezentelor Reguli Generale, legislației în vigoare și, după caz, ale actului de împuternicire prezentat. Utilizatorul își asumă întreaga responsabilitate în ceea ce privește efectuarea de operațiuni de către reprezentant în numele și pe contul Utilizatorului.
- 3.6. Pentru a fi acceptați de Prestator, reprezentantul(-ții) trebuie să fie identificat(-ți) în aceleași condiții în care este identificat Utilizatorul.
- 3.7. În orice moment, Prestatorul poate solicita Utilizatorului confirmarea sau reînnoirea împuternicirilor acordate de către Utilizator în legătură cu operațiunile pe conturile sale deschise la Prestator, documente pe care Utilizatorul se obligă să le pună la dispoziția Prestatorului în forma acceptabilă pentru Prestator.
- 3.8. În cazul operațiunilor realizate de către reprezentant, cum ar fi închiderea la termen sau anticipată a contractului de depozit, sau retragerea totală sau parțială de numerar, sau transferul de fonduri în cadrul băncii sau în altă bancă pe numele reprezentantului, sau redeschiderea contractului de depozit pe un alt utilizator, Prestatorul își rezervă dreptul de a verifica documentele prezentate în termen de până la 1 (una) zi lucrătoare.
- 3.9. Orice procură eliberată de Utilizator încetează la expirarea termenului acesteia, revocării de către Utilizator, decesul Utilizatorului sau reprezentantului, precum și în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.
- 3.10. Revocarea împuternicirilor reprezentantului se face numai printr-un document scris, indiferent dacă această revocare a fost sau nu înregistrată în vreun registru public sau a fost făcută publică în altă formă, Prestatorul având dreptul, dar nu și obligația, să verifice valabilitatea/ revocarea mandatului. Revocarea astfel făcută devine opozabilă Prestatorului începând cu ziua lucrătoare următoare depunerii solicitării de revocare la Prestator.
- 3.11. Prestatorul nu va fi responsabil pentru niciuna din consecințele care ar putea rezulta din actele juridice încheiate de reprezentant în numele și pe contul Utilizatorului decedat, atâta timp cât Prestatorul nu este informat despre decesul Utilizatorului prin prezentarea certificatului de deces, eliberat în modul stabilit de lege, astfel încât actele respective vor produce efecte pentru succesorii săi. De asemenea, Prestatorul nu va fi responsabil pentru nicio consecință care ar putea rezulta din actele juridice încheiate de un reprezentant care a pierdut această calitate, atâta timp cât Prestatorul nu este informat în mod corespunzător (în formă scrisă) despre încetarea împuternicirilor, actele juridice astfel încheiate fiind opozabile Utilizatorului.

CAPITOLUL 4. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

4.1. Obligațiile și drepturile Băncii

4.1.1. Banca se obligă:

- 4.1.1.1. să deschidă Clientului contul bancar și să efectueze operațiuni în el în ordinea stabilită de legislația Republicii Moldova, practica bancară și actele interne ale Băncii;
- 4.1.1.2. să pună gratuit la dispoziția Clientului un exemplar al Tarifelor în vigoare;
- 4.1.1.3. să informeze Clientul despre:
 - a) programul de lucru cu publicul prin afișarea acestuia în oficiile Băncii;
 - b) IBAN-ul aferent contului deschis;
 - c) Graficul de recepționare a ordinelor de plată, pe care îl va publica pe site-ul său oficial www.comertbank.md;
 - d) refuzul OP, și, dacă alte legi nu interzic și notifică motivele refuzului;
 - e) modalitatea în care plătitorul poate remedia eventualele erori ce au determinat refuzul;
 - f) înainte de executarea unei operațiuni de TC inițiată de Client, să ofere, la cererea Clientului, exprimată pentru această operațiune specifică de plată, informații explicite cu privire la:
 - (f¹) termenul maxim de executare;
 - (f²) comisioanele ce trebuie achitate de către plătitor;
 - (f³) după caz, specificarea valorii fiecărui comision.



- g) *când Clientul are calitatea de plătitor*: după ce suma unei operațiuni de plată este debitată din contul plătitorului, Banca pune la dispoziția acestuia, fără întârzieri nejustificate, pe suport de hârtie sau în alt mod convenit de Părți prin cerere (pagina web, e-mail, SMS, etc.) conform tarifelor, în dependență de cererea Clientului, următoarele informații:
- (g¹) informații care să permită plătitorului identificarea fiecărei operațiuni de plată și, unde este cazul, informații privind beneficiarul plății;
 - (g²) valoarea operațiunii de plată exprimată în moneda în care este debitat contul său de plată sau în moneda utilizată în ordinul de plată;
 - (g³) valoarea comisioanelor legate de operațiunea de plată și specificarea lor după tip și valoare sau dobînda care trebuie achitată de către plătitor;
 - (g⁴) dacă este cazul, cursul valutar utilizat în cadrul operațiunii de plată de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului și valoarea totală a operațiunii de plată după conversia monetară respectivă;
 - (g⁵) data de debit a valutei sau data primirii ordinului de plată.
- h) *când Clientul are calitatea de beneficiar*: după executarea unei operațiuni de plată, Banca, îi furnizează Clientului fără întârzieri nejustificate, pe suport de hârtie sau în alt mod convenit de Părți prin cerere (pagina web, e-mail, SMS conform tarifelor, etc.), în dependență de cererea Clientului, următoarele informații:
- (h¹) informația care îi permite beneficiarului identificarea operațiunii de plată, a plătitorului și a oricărei informații transmise odată cu operațiunea de plată;
 - (h²) valoarea operațiunii de plată exprimată în moneda în care este creditat contul beneficiarului;
 - (h³) valoarea comisioanelor aplicate operațiunii de plată, specificate după tip și valoare, sau dobînda care trebuie achitată de către beneficiar;
 - (h⁴) dacă este cazul, cursul valutar utilizat în cadrul operațiunii de plată de către Bancă, în calitate de bancă beneficiară și valoarea totală a operațiunii de plată înaintea conversiei monetare;
 - (h⁵) data de credit a valutei.
- 4.1.1.4. să păstreze evidențele pentru o perioadă de timp determinată, în conformitate cu prevederile legale, încât operațiunile să poată fi urmărite, iar erorile să poată fi rectificate;
- 4.1.1.5. să demonstreze, în cazul în care Deținătorul contestă o tranzacție, faptul că tranzacția respectivă a fost înregistrată corect în cont;
- 4.1.1.6. să asigure funcționarea în regim 24/7/365 a liniei telefonice a serviciului Call Centru al Băncii, pentru numărul de telefon 14111 (apeluri naționale) sau (+373 22) 14 11 11 (apeluri internaționale). Un mijloc de comunicare suplimentar, oferit de Bancă este cutia poștală electronică: cards@comertbank.md.
- 4.1.1.7. să transmită gratuit Clientului, atât în calitate de plătitor, cât și în calitate de beneficiar, cel puțin o dată pe lună, extrasul de cont pe suport de hârtie sau în alt mod convenit de Părți prin cerere (e-mail, etc.) în baza cererii Clientului;
- 4.1.1.8. În cazurile menționate la pct.4.1.2.6, dacă este posibil, înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocarea instrumentului de plată, să informeze pe plătitor despre blocarea instrumentului de plată și despre motivele acestei blocări, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte acte normative;
- 4.1.1.9. să deblocheze instrumentul de plată sau să îl înlocuiască cu unul nou odată ce motivele de blocare încetează să mai existe;
- 4.1.1.10. să accepte spre executare și să execute OP ale Clientului, în conformitate prezentele Reguli Generale (excepție constituind documentele aferente operațiunilor inițiate de către Clientul prin intermediul IPAD care sunt reglementate prin Termeni și Condiții separate);
- 4.1.1.11. să consulte Clientul privind limitele stabilite pentru efectuarea operațiunilor de pe conturile de plată;
- 4.1.1.12. să se asigure că elementele de securitate personalizate ale instrumentului de plată nu sunt accesibile altor persoane, cu excepția utilizatorului, care are dreptul de utilizare a instrumentului de plată;
- 4.1.1.13. să nu trimită un instrument de plată nesolicitat, cu excepția cazului în care instrumentul de plată deja deținut de utilizatorul serviciilor de plată trebuie înlocuit;
- 4.1.1.14. să se asigure că în orice moment sunt disponibile mijloacele de comunicare conform pct.4.1.1.6 care să permită Clientului serviciilor de plată să facă o notificare pentru cazurile conform pct. 4.2.1.12 sau să ceară deblocarea instrumentului de plată odată ce motivele de deblocare încetează să mai existe;
- 4.1.1.15. să împiedice orice utilizare a instrumentului de plată odată ce a fost făcută notificarea pentru cazurile conform pct. 4.2.1.12;

- 4.1.1.16. să pună la dispoziția Clientului, la cerere, în termen de 18 luni de la notificare, mijloacele care să probeze că utilizatorul serviciilor de plată a făcut o astfel de notificare în conformitate cu pct. 4.2.1.12;
- 4.1.1.17. să ofere utilizatorului serviciilor de plată opțiunea de a efectua notificări în conformitate cu pct. 4.1.1.6, în mod gratuit, sau să perceapă, în cazul în care opțiunea nu este gratuită, doar costurile de înlocuire atribuite direct instrumentului de plată;
- 4.1.1.18. să notifice utilizatorul prin intermediul e-mail-ului sau sms-ul în cazul suspiciunilor de fraudă sau al unei fraude reale ori în cazul unor amenințări la adresa securității asociate serviciilor de plată și toate măsurile disponibile pe care le poate lua pentru a atenua efectele negative ale acestora;
- 4.1.1.19. să asigure Clientul cu posibilitatea să anunțe situațiile de urgență și să ia toate măsurile necesare care depind de el pentru a stopa imediat executarea operațiunilor frauduloase, asigurând Clientul cu mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării);
- 4.1.1.20. să instruiască Clientul privind comportamentul optim în caz de fraudă sau suspectare de fraudă și privind colaborarea cu autoritățile abilitate pentru limitarea riscurilor de fraudă;
- 4.1.1.21. să asigure stocarea și păstrarea OP pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative în vigoare;
- 4.1.1.22. să asigure confidențialitatea datelor privind Clientul/ Deținătorul și a operațiunilor efectuate, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal și secretul comercial și bancar;
- 4.1.1.23. să pună la dispoziția Clientului, la încheierea fiecărui contract de depozit, formularul de informare a deponentului;
- 4.1.1.24. să nu limiteze utilizarea conturilor de plăți la care au fost atașate cardurile de plată numai pentru tranzacțiile efectuate cu utilizarea acestor carduri. Banca asigură utilizarea acestor conturi prin intermediul tuturor instrumentelor de plată disponibile (transfer de credit, transfer de credit instant (MIA), debitare directă etc.) și accesarea/utilizarea acestora prin intermediul IPAD CB Personal;
- 4.1.1.25. să raporteze incidentele:
- În cazul în care incidentul are sau poate avea un impact asupra intereselor financiare ale utilizatorilor de servicii de plată ale Băncii, aceasta prin publicarea pe pagina oficială a băncii îi informează fără întârzieri nejustificate pe utilizatorii respectivi cu privire la incident și la toate măsurile disponibile pe care le pot lua pentru a atenua efectele negative ale acestuia;
 - În cazul producerii vreunui incident, care are sau poate avea un impact asupra intereselor financiare ale utilizatorilor, sau în cazul nefuncționării unui instrument de plată, să informeze fără întârzieri nejustificate, în cel mult o oră, pe utilizatorii respectivi cu privire la incident/ nefuncționarea unui instrument de plată, la toate măsurile disponibile pe care le pot lua pentru a atenua efectele negative ale acestuia, și termenul preconizat pentru remediere. Banca va relua activitatea de plăți prin intermediul instrumentului de plată afectat în cel mult opt ore de la producerea unui eveniment perturbator. Informarea se va realiza prin publicare pe site-ul Băncii, push notificări din aplicații de mobile banking, prin notificare pe e-mail-ul utilizatorului, după caz prin SMS, etc.
- 4.1.1.26. Prestatorul de servicii de plată suportă riscul legat de transmiterea către plătitor a unui instrument de plată sau a oricăror elemente de securitate personalizate ale acestuia.
- 4.1.1.27. Din diferite motive tehnice sau în scopul optimizării sistemului informațional și/sau tranzacțional, Banca poate suspenda temporar activitatea sistemului de operațiuni cu carduri de plată, cu informarea obligatorie a Clienților prin intermediul site-ului oficial www.comertbank.md și/sau prin alte modalități convenite cu clienții (SMS / e-mail / apel prin intermediul Serviciului Call-centru).
- 4.1.2. **Banca are dreptul:**
- 4.1.2.1. să solicite Clientului documente, inclusiv informații și documente suplimentare, necesare pentru deschiderea contului curent, identificarea Clientului și monitorizarea operațiunilor în contul bancar, documente stabilite prin legislația Republicii Moldova în vigoare și procedurile interne ale Băncii;
- 4.1.2.2. să refuze Clientul în deschiderea contului bancar și/sau efectuarea operațiunilor în el în cazul în care:
- Clientul a furnizat la deschiderea contului bancar și/sau în continuare informații, documentele care ulterior au fost determinate ca fiind false, neautentice;
 - există suspiciuni rezonabile privind folosirea de către utilizator a contului bancar în scopul realizării unor tranzacții ce nu sunt permise de legislația RM și/sau tranzacții care nu sunt proprii tipului de cont utilizat, și/sau efectuează tranzacții, inclusiv desfășoară activități legate de jocuri



- de noroc, tranzacționarea monedelor electronice, cazinouri (internet-cazinouri), tombola, loterii etc;
- c) Clientul refuză neîntemeiat sau nu prezintă Băncii, în termenul stabilit de Bancă, documentele justificative și/sau orice alte acte solicitate de către Bancă, aferente Tranzacțiilor complexe și neordinare, Tranzacțiilor suspecte, sau în orice alte situații stabilite de Bancă și comunicate Clientului;
 - d) Clientul refuză neîntemeiat sau nu prezintă Băncii, în termenul stabilit de Bancă, informații și documente solicitate de aceasta în vederea cunoașterii clientelei și a Beneficiarului efectiv, și/sau în vederea respectării și alinierii Băncii la prevederile legislației din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și la prevederile altor acte normative, inclusiv la cerințele FATCA, Legii nr.69/2023;
 - e) Clientul nu îndeplinește solicitarea Băncii privind prezentarea documentelor în vederea determinării statutului FATCA sau informațiilor necesare de raportat către IRS SUA ori acesta nu își exprimă acordul (consimțământul) privind furnizarea datelor sale personale de către Bancă în adresa IRS SUA;
 - f) Clientul nu îndeplinește solicitarea Băncii privind prezentarea declarației în vederea determinării rezidenței fiscale a persoanei fizice în conformitate cu Legea nr. 69/2023 din 31.03.2023;
 - g) a expirat termenul de valabilitate a actelor de identitate și împuternicirilor persoanelor împuternicite;
 - h) nu s-au prezentat actele, care conform legislației în vigoare a RM, sunt necesare efectuării tranzacției;
 - i) efectuarea tranzacției nu este permisă de legislația Republicii Moldova în vigoare;
 - j) alte situații prevăzute de actele normative și procedurile interne ale Prestatorului.
- 4.1.2.3. să informeze Clientul, cu 2 luni înainte de intrarea în vigoare, despre modificarea tarifelor, aplicate serviciilor/produselor financiare prin unul din următoarele mijloace: afișare pe panourile informaționale la sediile unităților Băncii sau în alt mod convenit de Părți prin cerere (pagina web, e-mail, SMS conform tarifelor etc.);
- 4.1.2.4. fără acordul Clientului, acționând ca împuternicit al acestuia, să debiteze mijloacele bănești din contul bancar al acestuia în următoarele cazuri:
- a) încasarea plăților datorate Băncii, inclusiv comisioane, dobânzi și orice alte datorii ale Clientului față de Bancă, indiferent de temeiul apariției acestora;
 - b) corectarea erorilor aferente înregistrărilor mijloacelor bănești incorecte în contul de plată al Clientului;
 - c) perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din contul curent al Clientului în favoarea terțelor persoane în baza documentelor înaintate de organele de stat abilitate prin lege;
 - d) alte situații stabilite de legislația Republicii Moldova în vigoare și de prezentele Reguli Generale.
- 4.1.2.5. să închidă contul în conformitate cu cazurile menționate în Capitolul 5 din prezentele Reguli Generale.
- 4.1.2.6. să blocheze instrumentul de plată din motive obiective, legate de:
- a) securitatea instrumentului de plată;
 - b) suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
 - c) un risc sporit semnificativ al incapacității Clientului în calitate de plătitor, de a executa obligația de plată, în cazul instrumentului de plată cu o linie de credit.
- 4.1.2.7. să ia următoarele măsuri, în caz de fraudă/ suspiciune de fraudă / utilizare neautorizată sau în cazul unor amenințări la adresa securității asociate serviciilor de plată:
- a) este în drept să monitorizeze operațiunile efectuate prin intermediul cardurilor;
 - b) să refuze autorizarea unei tranzacții cu carduri;
 - c) să blocheze cardul;
 - d) să refuze emiterea unui card nou sau înlocuirea cardului, fără ca prin aceasta Deținătorul să fie exonerat de răspunderea financiară pentru tranzacțiile efectuate deja cu cardul;
 - e) să notifice Deținătorul printr-un apel telefonic, având ca scop confirmarea tranzacției suspicioase de către Deținătorul de card. În cazul în care clientul nu confirmă tranzacția discutată, cardul rămâne blocat.
- 4.1.2.8. să refuze activarea serviciului Visa Secure, în cazul în care nu sunt furnizate informațiile necesare pentru verificarea identității Deținătorului
- 4.1.2.9. să stabilească limite pentru operațiunile executate de Deținător cu utilizarea instrumentului de plată în conformitate cu Tarifele în vigoare.
- 4.1.2.10. să solicite informații și documente suplimentare în conformitate cu legislația în vigoare și cu procedurile interne ale Băncii necesare monitorizării tranzacțiilor în cont/identificării Clientului / Deținătorului;

- 4.1.2.11. să dispună retragerea instrumentului de plată, fără îndeplinirea vreunei formalități juridice, în situația nerespectării obligațiilor asumate de către Client/ Deținător în conformitate cu prezentele Reguli Generale;
- 4.1.2.12. să distrugă cardurile capturate la bancomatele Băncii dacă acestea nu au fost solicitate de către deținători în termen de 30 de zile lucrătoare;
- 4.1.2.13. să acționeze potrivit dispozițiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuzivă sau frauduloasă a cardului;
- 4.1.2.14. să refuze examinarea disputelor Deținătorului privind tranzacțiile pretinse ca fiind neautorizate de acesta, dacă asemenea contestații nu au fost inițiate de Deținător îndată ce a luat cunoștință de operațiune (dar nu mai mult de 45 de zile de la data debitării tranzacției de pe contul de plată), și nu mai târziu 13 luni din data debitării sumei, în cazul în care Banca nu i-a pus la dispoziție extrasul.
- 4.1.2.15. să primească și să înregistreze în contul Clientului sumele mijloacelor bănești depuse în numerar de acesta sau de terțe persoane împuternicite legal și/sau transferate din conturile altor persoane în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare și procedurilor interne ale Băncii;
- 4.1.2.16. să accepte spre executare și să execute OP al Clientului, în conformitate cu prezentele Reguli Generale;
- 4.1.2.17. să perceapă comisioane în conformitate cu pct. 6.4. din prezentele Reguli Generale;
- 4.1.2.18. în cazurile și în modul prevăzut de legislația în vigoare, să informeze organele fiscale, despre deschiderea sau închiderea conturilor, precum și să raporteze către autoritățile/persoanele abilitate, referitor la conturile gestionate, disponibilitățile și operațiunile derulate, inclusiv documentele aferente acestora, în contul Clientului, fără a fi obligată să informeze despre acest fapt Clientul;
- 4.1.2.19. să execute actele privind suspendarea/sistarea operațiunilor de plată, sechestrarea și perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din contul bancar al Clientului, emise de organele/persoanele abilitate, în conformitate cu prevederile legale, cu încasarea comisioanelor conform Tarifelor Băncii.
- 4.1.2.20. să refuze efectuarea operațiunilor de eliberare a mijloacelor bănești în numerar din cont, în cazul existenței asupra contului al clientului a unor grevări/popriri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege.
- 4.1.2.21. să suspende temporar activitatea sistemului de operațiuni cu carduri, cu informarea obligatorie a clienților prin intermediul site-ului oficial www.comertbank.md și/sau prin alte modalități convenite cu clienții (SMS conform tarifelor / e-mail / apel prin intermediul Serviciului Call Centru), în cauza motivelor tehnice sau cu scopul îmbunătățirii sistemului informațional al Băncii.
- 4.1.2.22. să verifice documentele prezentate de reprezentantul clientului pentru operațiunile și în termenul expus în pct.3.8 din prezentele Reguli Generale.

4.2. Obligațiile și drepturile Clientului

4.2.1. Clientul se obligă:

- 4.2.1.1. la deschiderea contului să prezinte Băncii actele indicate în pct.2.2.1. din prezentele Reguli Generale perfectate în ordinea stabilită;
- 4.2.1.2. să actualizeze Ancheta de identificare a clientului, persoană fizică, la solicitarea Băncii;
- 4.2.1.3. să notifice în scris în cel mai scurt timp, despre orice schimbare care poate afecta relația cu Banca, și să prezinte Băncii actele confirmative în termen de cel mult 5 zile lucrătoare;
- 4.2.1.4. să completeze și să prezinte formularul W-9 în cazul în care Clientul este ori devine rezident SUA; sau formularul W-8BEN-E în cazul în care Clientul infirmă sub proprie răspundere că este rezident SUA;
- 4.2.1.5. să asigure prezentarea tuturor informațiilor solicitate de Bancă în vederea conformării cu prevederile legale aferente FATCA și cu Legea nr.69/2023;
- 4.2.1.6. să substituie în termeni rezonabili actele cu termen de valabilitate limitat, inclusiv actele de identitate ale persoanelor împuternicite să administreze contul de plată;
- 4.2.1.7. să efectueze transferuri și operațiuni de plată din contul deschis la Bancă în limita mijloacelor bănești disponibile, inclusiv cu achitarea comisioanelor aferente și altor datorii scadente;
- 4.2.1.8. să preavizeze (cerere în formă liberă) Banca cu cel puțin 5 zile lucrătoare despre intenția de retragere a fondurilor în numerar, suma cărora depășește echivalentul a 500 000 lei moldovenești;
- 4.2.1.9. să perfecteze OP, de percepere incontestabilă a mijloacelor bănești din conturile de plată ale altor clienți, de retragere a numerarului în strictă conformitate cu cerințele legislației în vigoare a RM și procedurile interne ale Băncii;
- 4.2.1.10. să înainteze Băncii OP spre executare conform *Graficului de recepționare a ordinelor de plată*;

- 4.2.1.11. să utilizeze instrumentul de plată în conformitate cu condițiile de emitere și de utilizare prevăzute de prezentele Reguli Generale și Tarifele în vigoare, disponibile pe site-ul oficial al Băncii: www.comertbank.md;
- 4.2.1.12. să informeze Banca sau persoana desemnată de acesta, de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia;
- 4.2.1.13. îndată ce primește instrumentul de plată, să întreprindă toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate;
- 4.2.1.14. în scopul prevăzut la pct. 4.2.1.11, să asigure păstrarea cardului și elementelor de securitate personalizate (nr. cardului, PIN-codul, codul CVC2, parola 3D-Secure, cuvântul-cheie, etc.) în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, furtul sau orice utilizare neautorizată a acestora;
- 4.2.1.15. să notifice serviciul Call Centru al Băncii conform pct. 4.1.1.6. imediat ce constată apariția unei situații de urgență:
- blocarea, pierderea, furtul, distrugerea, însușirea sau altă utilizare neautorizată a cardului/PIN- codului/oricărui alt cod ce permite identificarea sa;
 - înregistrarea în contul personal a unor tranzacții neautorizate;
 - orice eroare sau neregulă apărută în urmă gestionării contului de către Prestator.
- 4.2.1.16. Să contacteze imediat Banca în cazul în care recuperează cardul pierdut sau furat.
- 4.2.1.17. Să solicite reemiterea cardului în cazul pierderii, furtului, deteriorării acestuia sau pierderii PIN-ului prin depunerea unei cereri scrise.
- 4.2.1.18. să restituie cardul Băncii în următoarele cazuri:
- card defectuos (nu se citește informația de pe banda magnetică și/sau CIP);
 - card pierdut, ulterior găsit, iar Prestatorul a reemis un card nou;
 - card cu termenul de valabilitate expirat;
 - tranzacții frauduloase efectuate prin intermediul cardului;
 - rezilierea anticipată a Contractului.
- 4.2.1.19. să suporte toate pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată dacă pierderile respective rezultă din fraudă ori din nerespectarea, intenționată sau cu neglijență gravă, a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform pct.4.2.1.11 - 4.2.1.15. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la pct.4.3.19 nu se aplică;
- 4.2.1.20. să informeze telefonic Banca prin nr. de telefon 022 839 848 sau serviciul Call Centru la 14 111 (apeluri naționale)/+373 22 14 1111 (apeluri internaționale) sau să expedieze un mesaj electronic la adresa antifrauda@comertbank.md sau la cards@comertbank.md, imediat ce constată cazuri de fraudă, acces ori operațiune neautorizată în contul curent.
- 4.2.1.21. să furnizeze Băncii date bancare veridice conform pct. 2.3.3;
- 4.2.1.22. să confirme prin semnătură pe ordinul de plată în valută străină bifarea sintagmei „*Declar pe propria răspundere că datele bancare ale beneficiarului sunt veridice*”;
- 4.2.1.23. să confirme prin semnătură olografă/electronică, la încheierea fiecărui contract de depozit, formularul de informare a deponentului.
- 4.2.1.24. să analizeze în termen de 2 luni de la data recepționării notificării privind noile condiții conform pct 4.1.2.3, după să anunțe Banca asupra opțiunii sale. Neanunțarea opțiunii în termenul specificat mai sus se consideră acceptare tacită a noilor condiții de către Client / Deținător.
- 4.2.1.25. să informeze Banca în termen de cel mult 30 de zile și să furnizeze o nouă declarație pe proprie răspundere privind rezidența fiscală a persoanei fizice nerezidente în cazul modificării rezidenței fiscale sau altor informații.
- 4.2.2. **Clientul are dreptul:**
- 4.2.2.1. să solicite deschiderea de conturi bancare în orice unitate operațională a Băncii;
- 4.2.2.2. să solicite închiderea contului curent, cu condiția achitării comisioanelor aferente, rambursării tuturor sumelor datorate Băncii, stingerii tuturor obligațiilor asumate de Bancă în numele Clientului, lipsei dispozițiilor de suspendare a operațiunilor și/sau sechestrare a mijloacelor bănești, aplicate de organele competente;
- 4.2.2.3. să dispună de sumele din contul curent pe bază de documente justificative de proveniență a mijloacelor bănești prezentate și acceptate de Bancă în conformitate cu actele normative și procedurile interne;
- 4.2.2.4. să solicite executarea urgentă a OP aferent TC urgent, cu achitarea unui comision conform tarifelor în vigoare ale Băncii;
- 4.2.2.5. să ridice extrasul de cont în ziua bancară următoare celei în care au fost înregistrate operațiuni în/din cont;
- 4.2.2.6. să solicite în caz de necesitate duplicatul extrasului de cont contra unui comision suplimentar stabilit prin tarifele în vigoare ale Băncii;
- 4.2.2.7. să primească orice informație cu privire la tarifele aplicate în vigoare;



- 4.2.2.8. să primească, la cerere, informațiile stabilite prin art. 42 alin (1) din Legea nr. 114 din 18.05.2012, pe suport hârtie sau în alt mod convenit de Părți prin cerere (pagina web, e-mail, SMS conform tarifelor);
- 4.2.2.9. să opteze prin cerere pentru ca să fie sau nu informat despre efectuarea operațiunii de plată prin modalitățile propuse de Bancă;
- 4.2.2.10. să apeleze la Serviciul Call-centru al Băncii;
- 4.2.2.11. În cazul deținătorilor suplimentari, să conteste orice tranzacție pe care nu o recunoaște, cu acordul deținătorului de card principal, exprimat în Nota de dispută.
- 4.2.2.12. să obțină corectarea unei operațiuni de plată din partea Băncii numai dacă informează pe Prestatorul său de servicii de plată, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător, care generează reclamație, cu excepția situațiilor în care, dacă este cazul, prestatorul de servicii de plată nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această operațiune de plată, în conformitate cu cerințele contractului-cadru și prezentelor Reguli Generale;
- 4.2.2.13. să primească prezentele Reguli Generale pe suport hârtie sau în alt mod convenit de Părți prin cerere (pagina web, e-mail, SMS conform tarifelor).
- 4.2.2.14. să depună numerar:
 - a) în contul de plată – la orice unitate a Băncii, indiferent de unitatea operațională în care a fost deschis contul de plată, cu excepția cazurilor în care sunt necesare verificări ale conformității prevederilor legislației în domeniul reglementării valutare;
 - b) în contul de depozit - la sucursala Băncii la care a fost deschis contul de depozit, conform condițiilor de depozit care permit depuneri, precum și la agențiile aferente acestei sucursale, cu excepția cazurilor în care sunt necesare verificări ale conformității prevederilor legislației în domeniul reglementării valutare;
- 4.2.2.15. să retragă numerar:
 - a) din contul de plată – la orice unitate a Băncii, indiferent de unitatea operațională în care a fost deschis contul de plată, cu excepția cazurilor în care sunt necesare verificări ale conformității prevederilor legislației în domeniul reglementării valutare;
 - b) din contul de depozit - la sucursala Băncii la care a fost deschis contul de depozit, conform condițiilor de depozit care permit retrageri, precum și la agențiile aferente acestei sucursale, cu excepția cazurilor în care sunt necesare verificări ale conformității prevederilor legislației în domeniul reglementării valutare.

4.3. Responsabilitățile părților

- 4.3.1. Pentru neîndeplinirea condițiilor prezentelor Reguli Generale și a contractului-cadru Părțile poartă răspundere în conformitate cu legislația în vigoare.
- 4.3.2. Banca este responsabil pentru informarea Clientului în cazul în care acesta are calitatea:
 - a) de plătitor, după primirea ordinului de plată, în conformitate cu art.47 din Legea nr.114 din 18.05.2012;
 - b) de beneficiar, după primirea ordinului de plată, în conformitate cu art.48 din Legea nr.114 din 18.05.2012.
- 4.3.3. Banca nu își asumă nicio răspundere pentru pierderile provocate Clientului prin aplicarea legilor și reglementărilor în vigoare, inclusiv a normelor referitoare la activitatea bancară, regimul valutar, fiscalitate, cunoașterea clientelei, măsuri destinate combaterii spălării banilor și finanțării actelor de terorism, etc.
- 4.3.4. Banca nu poartă răspundere pentru neexecutarea dispozițiilor Clientului în următoarele cazuri:
 - a) operațiunea solicitată este interzisă de legislația Republicii Moldova;
 - b) datele plății sunt indicate incorect sau incomplet;
 - c) suma operațiunii depășește soldul contului Clientului;
 - d) utilizarea incorectă a instrumentului de plată;
 - e) în alte cazuri, când culpa Băncii lipsește.
- 4.3.5. Banca nu își asumă nicio responsabilitate pentru pierderile sau profiturile ratate de Clientul ca urmare a imposibilității Băncii de a furniza servicii financiare ca urmare a unor cazuri de forță majoră.
- 4.3.6. Banca este scutită de răspundere în cazul întârzierilor, pierderilor, erorilor intervenite pe parcursul transmiterii/recepției oricăror documente de plată, mesaje aferente relațiilor de afaceri cu Clientul, dacă nu se datorează culpei sale.
- 4.3.7. În cazul unei operațiuni de plată neautorizate, Banca, în calitate de bancă plătitoare, este responsabilă pentru rambursarea imediată Clientului a sumei aferente operațiunii de plată neautorizate respective și, dacă este cazul, pentru readucerea contului de plăți debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat. Rambursarea se



efectuează în moneda contului de plăți din care a fost debitată suma operațiunii, iar în cazul în care nu a fost utilizat contul de plăți pentru efectuarea operațiunii de plată – în moneda în care Banca a primit fondurile de la Clientul plătitor.

- 4.3.8. În cazul în care un OP este inițiat de Clientul plătitor, Banca răspunde în fața acestuia, fără a aduce atingere pct.6.4, lit.c) și pct.4.3.10 pentru executarea corectă a operațiunii de plată, cu excepția cazului în care poate dovedi Clientului și, dacă este cazul, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății că prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății a primit suma care face obiectul operațiunii de plată. În acest caz, prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății răspunde în fața beneficiarului plății pentru executarea corectă a operațiunii de plată.
- 4.3.9. În cazul în care prestatorul de servicii de plată al plătitorului este responsabil în conformitate cu pct. 4.3.8, acesta rambursează fără întârziere plătitorului suma care face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau executate în mod necorespunzător și, dacă este cazul, restabilește contul de plăți debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată necorespunzătoare nu ar fi avut loc. Rambursarea se efectuează în moneda contului de plăți din care a fost debitată suma operațiunii, iar în cazul în care nu a fost utilizat contul de plăți pentru executarea operațiunii de plată – în moneda în care prestatorul serviciului de plată a primit fondurile de la plătitor. Data valutei creditării contului de plăți al plătitorului nu poate fi ulterioară datei la care suma a fost debitată.
- 4.3.10. În cazul în care prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății este responsabil în conformitate cu pct. 4.3.8, acesta pune imediat la dispoziția beneficiarului plății suma care face obiectul operațiunii de plată și, dacă este cazul, creditează suma corespunzătoare în contul de plăți al acestuia. Data valutei creditării contului de plăți al beneficiarului plății nu poate fi ulterioară datei care ar fi fost dată a valutei pentru suma respectivă, dacă operațiunea de plată ar fi fost executată corect.
- 4.3.11. În cazul în care o operațiune de plată este executată cu întârziere, prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății, la cererea prestatorului de servicii de plată al plătitorului, care acționează pe seama plătitorului, asigură că data valutei creditării contului de plăți al beneficiarului plății nu este ulterioară datei care ar fi fost dată a valutei pentru suma respectivă, dacă operațiunea de plată ar fi fost executată corect.
- 4.3.12. În cazul în care codul unic de identificare indicat de Clientul este incorect, Banca nu răspunde, în conformitate cu pct. 4.3.8, pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunii de plată.
- 4.3.13. Banca va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată. Prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății cooperează cu prestatorul de servicii de plată al plătitorului, inclusiv prin comunicarea către acesta a tuturor informațiilor relevante pentru recuperarea fondurilor.
- 4.3.14. În cazul în care recuperarea fondurilor nu este posibilă, prestatorul de servicii de plată al plătitorului oferă, în baza unei cereri scrise a plătitorului, toate informațiile de care dispune și care sunt relevante pentru plătitor pentru a permite acestuia să inițieze o acțiune în justiție în scopul recuperării fondurilor.
- 4.3.15. În cazul unei operațiuni de plată neexecutate sau executate în mod necorespunzător, în care OP este inițiat de Clientul plătitor, Banca depune, la cerere, și fără costuri pentru plătitor, indiferent de răspunderea sa determinată în temeiul pct. 4.3.8 – 4.3.10 eforturi imediate pentru a identifica și a urmări operațiunea de plată și îl informează pe Client cu privire la rezultate.
- 4.3.16. În cazul transmiterii cu întârziere a ordinului de plată de către prestatorul de servicii de plată al beneficiarului, data valutei pentru suma din contul de plăți al beneficiarului plății nu este ulterioară datei care ar fi fost dată a valutei pentru suma respectivă, dacă operațiunea de plată ar fi fost executată corect.
- 4.3.17. Clientul, în calitate de titular al contului deschis la Bancă, își asumă întreaga responsabilitate în ceea ce privește efectuarea de operațiuni în conturile sale de către persoanele sale împuternicite.
- 4.3.18. Clientul este responsabil pentru:
- a) nerespectarea prevederilor prezentelor Reguli Generale și a Contractului-cadru și a oricăror obligații asumate față de Bancă, fiind obligat să despăgubească Banca pentru daunele cauzate;
 - b) orice eroare/întârziere în efectuarea operațiunilor de către Bancă datorită lipsei de disponibil din cont și/sau documentelor perfectate eronat sau prezentate cu întârziere;
 - c) veridicitatea și corectitudinea informației indicate în OP;
 - d) veridicitatea și legalitatea documentelor prezentate;
 - e) având calitatea de plătitor, pentru toate pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată dacă pierderile respective rezultă din fraudă ori din nerespectarea, intenționată sau cu neglijență gravă, a uneia sau mai multor obligații care îi revin conform pct.4.2.1.11 - 4.2.1.15 din prezentele Reguli Generale. În aceste situații, suma maximă menționată în pct. 4.3.19 din prezentele Reguli Generale nu se aplică.

- 4.3.19. Prin derogare de la pct. 4.3.18 e) Clientul poate fi obligat să suporte pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din utilizarea instrumentului de plată pierdut ori furat sau din utilizarea fără drept a acestuia, până la o sumă maximă de 500 de lei, cu excepția următoarelor situații când Clientul nu suportă nicio pierdere financiară în legătură cu orice operațiune de plată neautorizată:
- a) pierderea, furtul sau utilizarea fără drept a instrumentului de plată nu a putut fi depistată de Client înaintea efectuării plății, cu excepția cazului în care Clientul a acționat fraudulos;
 - b) pierderea a fost cauzată de o acțiune sau de lipsa unei acțiuni a Băncii;
 - c) dacă instrumentul de plată a fost utilizat după notificarea realizată conform pct.4.2.1.12 și 4.2.1.15 a);
 - d) Prestatorul Utilizatorului având calitatea de plătitor, nu solicită autentificarea strictă a clienților;
 - e) Banca nu pune la dispoziție mijloacele de comunicație adecvate care să permită notificarea în orice moment privind instrumentul de plată pierdut, furat sau utilizat fără drept, astfel cum este prevăzut la pct. 4.1.1.6 din prezentele Reguli Generale.
- 4.3.20. Banca este responsabilă de păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Clientului, care i-au devenit cunoscute pe durata Contractului-cadru în conformitate cu legislația în vigoare precum și păstrarea secretului profesional în conformitate cu Capitolul VIII din Legea 114/2012.
- 4.3.21. În concordanță cu Acordul de cooperare dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Statelor Unite ale Americii pentru facilitarea implementării prevederilor Actului privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la conturile străine (FATCA), semnat la Chișinău la 26.11.2014 și ratificat prin Legea nr.234 din 10.12.2015, Clientului îi sunt aduse la cunoștință următoarele:
- a) Prestatorul este obligat, să identifice și să raporteze Serviciului Fiscal al SUA informații referitoare la clienții, care conform indicilor SUA furnizate, sunt încadrați ca cetățeni/rezidenți SUA, și informații referitoare la conturile acestora;
 - b) la solicitarea Prestatorului, Clientul va completa formularele FATCA (W9, W8-BEN), precum și informația necesară în chestionare;
 - c) în cazul refuzului Clientului de a completa, la solicitarea Prestatorului, formularele FATCA și a datelor în chestionare, Prestatorul nu va iniția relația de afaceri cu Clientul;
 - d) în cazul unei relații de afaceri existente, în urma identificării post-factum a indicilor FATCA, Prestatorul va solicita Clientului completarea tuturor documentelor aferente FATCA specificate mai sus, iar în cazul refuzului Clientului, Prestatorul își rezervă dreptul de a înceta relația de afaceri cu acesta.

- 4.4. Drepturile și obligațiile părților pentru serviciile bancare care nu cad sub incidența Legii 114/2012** sunt stabilite prin contractele specifice aferente acelor servicii, încheiate între Bancă și client.

CAPITOLUL 5. ÎNCHIDEREA CONTURILOR

- 5.1. Contul Clientului poate fi închis în următoarele cazuri:
- 5.1.1. în baza cererii titularului de cont sau persoanei împuternicite (reprezentant legal - prin procură, etc. sau reprezentant convențional – moștenitor, etc.) în cazul în care nu există clauze legale sau contractuale restrictive cu privire la închiderea contului, și numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii (aferente contului respectiv) și, dacă este cazul, după închiderea produselor și/sau serviciilor bancare atașate Contului respectiv sau la rezoluțiunea contractului de depozit la cererea deponentului sau acordul părților;
- 5.1.2. prin rezoluțiunea unilaterală din partea Băncii, cu perceperea comisionului conform Tarifelor în vigoare, în situația în care:
- a) nu există operațiuni în toate conturile curente ale clientului (în toate valutele, cu excepția conturilor de plăți pentru operațiunile cu cardurile de plată) pentru o perioadă egală sau mai mare de 24 luni consecutive, cu excepția cazului când titularul contului deține cont activ de depozit în rechizitele căruia este setat contul curent ca fiind contul de plată a dobânzii și/sau cont de virare a soldului depozitului la expirarea termenului contractului de depozit;
 - b) contul de plăți pentru operațiunile cu cardurile de plată se închide în cazul în care nu există operațiuni în contul titularului de cont pentru o perioadă egală sau mai mare de 24 luni consecutive, cu condiția că toate cardurile atașate acestui cont sunt expirate.
 - c) furnizarea la deschiderea contului curent și/sau în continuare a informației, documentelor care ulterior au fost determinate ca fiind false, neautentice;
 - d) efectuarea de către Client a tranzacțiilor ce nu sunt permise de legislația RM și/sau tranzacțiilor care nu sunt proprii tipului de cont utilizat, și/sau efectuează tranzacții,



- inclusiv desfășoară activități legate de jocuri de noroc, tranzacționarea monedelor electronice, cazinouri (internet-cazinouri), tombola, loterii etc;
- e) refuzul neîntemeiat sau neprezentarea de către Client, în termenul stabilit de Bancă, informații și documente solicitate de aceasta în vederea cunoașterii clientelei și a Beneficiarului efectiv, și/sau în vederea respectării și alinierii Băncii la prevederile legislației din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și la prevederile altor acte normative, inclusiv la cerințele FATCA, Legii nr.69/2023;
 - f) titularul contului este inclus în lista de sancțiuni internațională sau alte liste asemănătoare, conform datelor obținute din surse oficiale;
 - g) titularul contului s-a dovedit a fi implicat sau există suspiciuni rezonabile privind implicarea sa în fraude, operațiuni de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului;
 - h) titularul contului este implicat în scandaluri publice, iar asocierea acestuia cu Banca ar dăuna imaginii ei;
 - i) titularul contului manifestă un comportament inadecvat și/sau violent în raport cu angajații Băncii, nu respectă regulile unei conduite civilizate și, în aceste condiții, continuarea relației de afaceri cu acesta ar dăuna imaginii Băncii;
 - j) Banca decide astfel din perspectiva politicii sale proprii, fără a fi obligată să motiveze decizia sa, în cazurile stabilite de lege;
 - k) cardul emis/reemis la contul de plată nu a fost preluat de la Banca de către Deținătorul cardului:
 - (i) în termen de 12 luni din momentul emiterii acestuia și la contul de plată nu mai există alte carduri atașate cu termen neexpirat. Cardul emis/reemis va fi distrus fără o notificare prealabilă a Deținătorului;
 - (ii) în cadrul proiectului salarial până la excluderea contului respectiv din cadrul proiectului salarial și la contul de plată nu mai există alte carduri atașate cu termen neexpirat;
- 5.1.3. În temeiul unei hotărâri judecătorești, sau al unui document/indicații executorii din partea autorităților competente;
- 5.1.4. alte situații prevăzute de legislația în vigoare.
- 5.2. Nu pot fi închise conturile, dacă asupra acestora sunt aplicate grevări sau sunt sechestrate fonduri de către organele abilitate conform legislației în vigoare.
- 5.3. La rezoluțiunea contractului de depozit, pentru temeiurile indicate la p. 5.1.2 lit. a), eliberarea sumei depozitului și calcularea dobânzii, se efectuează în conformitate cu clauzele contractului de depozit. La rezilierea contractului de depozit sau la scadența depozitului, în cazul în care acesta nu prevede prelungirea automată, închiderea contului de depozit și conturilor speciale se efectuează automat la data închiderii depozitului.
- 5.4. În cazurile prevăzute la pct. 5.1.1, la cererea titularului de cont/persoanei împuternicite, conturile curente se închid de către Bancă în baza cererii de închidere a contului, completată de titularul de cont/persoana împuternicită, dacă nu există clauze legale sau contractuale restrictive cu privire la închiderea contului, și numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii (aferele contului respectiv) și, dacă este cazul, după închiderea produselor și/sau serviciilor bancare atașate Contului respectiv.
- 5.5. În cazurile prevăzute la pct. 5.1.2 lit. a) - j), închiderea contului/conturilor va fi efectuată la expirarea termenului de 2 luni din data notificării. Banca va notifica clientul expedind în adresa acestuia o scrisoare recomandată despre închiderea contului/conturilor în modul prevăzut în pct. 3.1 Contractul-Cadru.
- 5.6. În cazurile prevăzute la pct. 5.1.3, 5.1.4 închiderea conturilor va fi efectuată de către Bancă respectând prevederile legislației în vigoare.
- 5.7. În oricare dintre situațiile prevăzute la pct. 5.1.2 lit. a) - j), precum și după caz prevăzute la pct. 5.1.3, 5.1.4, Banca va închide contul/conturile Clientului, urmând ca suma care constituie la acea dată soldul creditor al contului/conturilor să fie transferată și păstrată într-un cont special ne purtător de dobândă (cu termen de păstrare de 120 luni) până la o posibilă transferare a sumelor conform instrucțiunilor Clientului sau la solicitarea moștenitorilor, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare. În cazul în care soldul contului este în valută, Banca poate efectua conversia sumei în lei la cursul de schimb valutar aplicat de bancă în ziua și la momentul efectuării operațiunii de închidere a contului. Banca nu va fi răspunzătoare în nicio situație pentru eventuale prejudicii pe care le-ar suferi Clientul ca urmare a închiderii conturilor sale, conform celor mai sus-precizate.
- 5.8. Odată cu apariția temeiurilor pentru închiderea contului/conturilor Clientului prevăzute la pct. 5.1.3, 5.1.4, Banca este în drept să suspende/blocheze operațiunile pe debit și/sau pe credit în conturile Clientului și cardurile atașate acestuia.
- 5.9. Odată cu închiderea tuturor conturilor Clientului, Banca va rezilia unilateral contractul-cadru încheiat cu acesta.

- 5.10. Oricare din temeiurile menționate la pct. 5.1.2 - 5.1.4, reprezintă temeiuri semnificative pentru încetarea relației de afaceri, astfel încât Banca nu poate fi ținută responsabilă în niciun mod pentru imposibilitatea Clientului de a beneficia în alt mod de efectuarea decontărilor prin conturi.
- 5.11. Banca are dreptul, fără explicarea motivului refuzului, să nu stabilească nicio relație de afaceri cu Clientul, și, respectiv, va putea refuza deschiderea contului bancar sau să nu efectueze tranzacții în/din contul Clientului, ori să înceteze o relație de afaceri existentă fără preavizarea Clientului, în următoarele situații:
- a) Banca cunoaște despre faptul că Clientul a utilizat serviciile Băncii în scopuri ilegale sau Banca are temei rezonabil de suspiciune în această privință;
 - b) Banca nu poate asigura respectarea cerințelor de identificare a Clientului și beneficiarilor efectivi ai acestuia, de înțelegere a scopului și naturii relației de afaceri, tranzacțiilor Clientului, de actualizare a informației despre Client și beneficiarii efectivi ai acestora, inclusiv ca rezultat al nerespectării de către Client a obligației sale privind actualizarea informației respective;
 - c) Clientul a furnizat Băncii informații false/eronate și/sau documentele/informațiile prezentate nu sunt conforme cu cele declarate de către Client sau deținute de Bancă și/sau nu a prezentat documentele sau informațiile solicitate de Bancă și/sau în cazul când din acest motiv există risc de neconformare la cerințele legale aferente măsurilor de precauție privind Clientii;
 - d) Banca deține informații sau există suspiciuni rezonabile privind implicarea Clientului/beneficiarului efectiv/ reprezentantului acestuia în activități infracționale, inclusiv de spălare a banilor, finanțare a terorismului sau proliferare a armelor de distrugere în masă;
 - e) Clientul, beneficiarul efectiv, fondatorii Clientului figurează în listele de sancțiuni internaționale și/sau alte liste restrictive, care necesită a fi respectate de Prestator;
 - f) În orice alte situații prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;

CAPITOLUL 6. COMISIOANE ȘI TAXE. RATE ALE DOBÂNZII ȘI CURS VALUTAR

- 6.1. Clientul se obligă să achite Băncii remunerație pentru deschiderea, administrarea, închiderea contului bancar și executarea ordinelor de plată în conformitate cu tarifele sale în vigoare.
- 6.2. Banca va percepe, iar Clientul va plăti comisioane și taxe pentru serviciile furnizate de Bancă în conformitate cu prezentele Reguli Generale, Tarifele în vigoare ale Băncii, afișate la sediile subdiviziunilor Băncii și plasate pe pagina sa web oficială www.comertbank.md.
- 6.3. Banca este în drept să modifice unilateral tarifele pentru serviciile prestate, notificând Clientul despre aceasta cu cel puțin 2 luni înainte de intrarea lor în vigoare.
- 6.4. Banca își rezervă dreptul să aplice comisioane pentru:
- a) notificarea Clientului privind motivele refuzului ordinului de plată;
 - b) revocarea ordinului de plată de către Client;
 - c) operațiunea de recuperare a fondurilor Clientului în conformitate cu art. 69 din Legea nr. 114 din 18.05.2012.
- 6.5. Banca nu va percepe comisioane Clientului, care are calitate de consumator, în cazul în care contractul încheiat cu furnizorul (prestatorul) de servicii locativ-comunale și altor utilități publice prevede plata către Bancă a remunerației pentru serviciile de primire a fondurilor de la consumator și de executare a operațiunilor de plată în favoarea furnizorului în cauză.
- 6.6. În cazul în care, pentru utilizarea unui anumit instrument de plată și/sau serviciu de plată, Banca sau un terț solicită un comision, el informează Clientul despre valoarea acestuia până la inițierea operațiunii de plată.
- 6.7. Clientul are obligația de a plăti comisioanele indicate în pct. 6.6 doar dacă valoarea totală a acestora i-a fost comunicată înainte de inițierea operațiunii de plată.
- 6.8. Comisioanele aplicate de către Bancă pentru operațiunile de plată ce presupun utilizarea sistemelor de plăți constituite și/sau operate de către Banca Națională nu trebuie să depășească nivelul comisioanelor stabilite în actele normative ale Băncii Naționale.
- 6.9. Rata dobânzii și cursul valutar, care urmează să fie aplicate de Bancă, sunt cele aprobate și publicate de Bancă pentru tipul dat de tranzacție la ziua efectuării tranzacției.
- 6.10. Orice modificare a ratei dobânzii este adusă la cunoștință Clientului, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil (pagina web, e-mail, SMS conform tarifulor, etc.), cu cel puțin 3 zile lucrătoare până la intrarea lor în vigoare, cu excepția cazului în care părțile au convenit asupra unei frecvențe specifice sau a unei modalități (e-mail, SMS conform tarifulor etc.) în care informația trebuie transmisă sau făcută disponibilă. Modificările survenite cu privire la rata dobânzii sau la cursul valutar pot fi aplicate imediat și fără nicio notificare, cu condiția ca modificările ratei dobânzii sau ale cursului valutar să se bazeze pe rata dobânzii de referință sau pe cursul valutar de referință. Dacă modificarea ratei dobânzii este în avantajul utilizatorului, aceasta poate fi aplicată fără nicio notificare.
- 6.11. Convertirea valutilor străine pentru operațiunile cu cardul sau cu alte instrumentele de plată se efectuează în felul următor:



- a) dacă valuta operațiunii este USD sau EURO și coincide cu valuta contului de plăți, convertirea valurilor nu se efectuează;
 - b) dacă valuta operațiunii este USD sau EURO și nu coincide cu valuta contului de plăți, Banca debitează suma operațiunii la cursul comercial al Băncii pentru operațiunile cu cardul;
 - c) dacă valuta operațiunii nu este USD sau EURO, iar valuta contului este USD, convertirea în valuta contului este efectuată la cursul sistemului de plăți Visa;
 - d) în restul cazurilor convertirea valutei operațiunii în valuta decontărilor (USD) este efectuată la cursul sistemului de plăți VISA, iar în valuta contului de plăți – la cursul comercial al Băncii pentru operațiunile de card.
- 6.12. În momentul efectuării operațiunii, în cazul în care valuta operațiunii nu coincide cu valuta contului de plăți, Banca blochează pe cont suma mijloacelor bănești cu aplicarea cursului stipulat în pct.6.11. Decontarea definitivă are loc prin convertirea conform pct.6.11 din prezentele Reguli Generale în ziua realizării decontării.
- 6.13. Clientul împuternicește Banca în mod expres și irevocabil să rețină comisioanele bancare de sine stătător prin documente bancare interne, prin debitarea, în ultima zi bancară a lunii a conturilor curente ale Clientului, deschise la Bancă. În cazul insuficienței fondurilor în conturi în valuta plății, Clientul împuternicește și transmite dreptul Băncii de a încasa echivalentul acestora de pe conturile curente în altă valută, efectuând convertirea valutei în valuta necesară la cursul comercial al Băncii la data tranzacției. În cazul în care data de plată este o zi nelucrătoare sau o zi de odihnă, conform legislației în vigoare a RM, contul se va debita în următoarea zi bancară.

CAPITOLUL 7. DISPOZIȚII FINALE

7.1. Împuternicirile acordate Băncii

- 7.1.1. În baza prezentelor Reguli Generale, Clientul își manifestă acordul și împuternicește irevocabil Banca, ca aceasta să debiteze conturile bancare ale Clientului, în orice moment și fără notificare prealabilă, în vederea stingerii oricăror obligații pecuniare existente față de Bancă, inclusiv dar fără a se limita la acestea:
- a) încasarea sumelor datorate Băncii, inclusiv comisioane, dobânzi și orice alte datorii ale Clientului față de Bancă,
 - b) corectarea erorilor aferente înregistrărilor nejustificate în contul Clientului,
 - c) alte situații prevăzute de prezentele Reguli Generale sau stabilite de legislația în vigoare.
- 7.1.2. În acest sens, Banca are dreptul să solicite, iar Clientul este obligat să prezinte Băncii informațiile și documentele justificative aferente sumelor creditate eronat în contul bancar, în cazul în care destinația plății aferentă înregistrărilor în cont nu permite determinarea și identificarea scopului și naturii operațiunilor.
- 7.1.3. În cazul debitării contului de depozit neajuns la scadență în scopul prevăzut în pct.7.1.1 al prezentului capitol, se vor aplica prevederile expuse în pct.2.4.14 din prezentele Reguli Generale în modul corespunzător.
- 7.1.4. În cazul în care moneda contului ce urmează a fi debitat diferă de moneda în care sunt exprimate obligațiile, Clientul își manifestă acordul și împuternicește irevocabil Banca să efectueze orice operațiune de schimb valutar la cursul de schimb comercial aplicat de Bancă la data respectivei debitări și poate debita contul respectiv inclusiv cu costul aferent acestor operațiuni.
- 7.1.5. În cazul în care Deținătorul de card, în decurs de 30 de zile de la primirea informației privind formarea overdraftului neautorizat și altor obligații pecuniare, nu achită suma respectivă la contul de plăți și nu dispune de alte conturi deschise la Bancă sau nu deține mijloace bănești în alte conturi, Banca își rezervă dreptul de a se adresa către companii de colectare a datoriilor și / sau instanței de judcată în vederea recuperării forțate a sumei totale a datoriei.
- 7.1.6. Clientul declară că împuternicirile acordate în baza prezentei secțiuni sunt acordate Băncii pe întreagă perioada existenței obligațiilor pecuniare (scadente sau viitoare) ale Clientului față de Bancă.
- 7.1.7. În baza prezentelor Reguli Generale, Clientul își manifestă acordul și împuternicește irevocabil Banca, ca aceasta să verifice documentele prezentate de reprezentantul clientului expuse în pct.3.8 din prezentele Reguli Generale.

7.2. Legislația aplicabilă. Reclamații. Litigii

- 7.2.1. Clientul poate iniția reclamație pentru orice operațiune neautorizată sau executată incorect înregistrată în contul său de îndată ce a luat la cunoștință de operațiune (dar nu mai mult de 45 de zile de la data debitării tranzacției) cu condiția executării obligației de către Bancă în conformitate cu pct. 7.2. din prezentele Reguli Generale.
- 7.2.2. În cazul neexecutării obligației de către Bancă în conformitate cu pct. 4.3.2, Clientul poate iniția reclamația pentru orice operațiune în termen de nu mai târziu 13 luni din momentul debitării sumei din cont. În cazul neprezentării Băncii în termenul indicat a reclamațiilor în scris privind operațiunile

indicate, acestea se consideră ca fiind acceptate de către Client și nu mai pot fi reclamate. Dreptul de a iniția reclamație îl are doar titularul de cont. Banca percepe comisioane pentru examinarea și/sau soluționarea disputelor conform Tarifelor în vigoare.

- 7.2.3. Banca examinează reclamația Clientului în conformitate cu procedura sa internă aferentă reclamațiilor și comunică decizia sa în maxim 15 zile calendaristice din data recepționării reclamației pentru toate serviciile de plată pe care le oferă Banca și care cad sub incidența Legii 114/2014 și în maxim 14 zile lucrătoare din data recepționării reclamației pentru restul produselor/serviciilor conform Legii 105/2003 privind protecția consumatorilor.
- 7.2.4. În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termenul stipulat în pct.7.2.3 din motive independente de voința Băncii, acesta este obligat să transmită un răspuns provizoriu, în care indică explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care Clientul va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.
- 7.2.5. Dacă Banca nu a examinat reclamația în termenul indicat în pct.7.2.3 din prezentele Reguli Generale sau dacă Clientul nu este de acord cu decizia comunicată, acesta din urmă este în drept să sesizeze Banca Națională a Moldovei în calitate de autoritate de supraveghere în funcție de competență sau să intenteze acțiune în instanța de judecată competentă.
- 7.2.6. Litigiile apărute între Părți vor fi soluționate pe cale amiabilă. În cazul în care litigiul nu poate fi soluționat pe calea negocierilor, acesta va fi soluționat de instanța de judecată conform legislației în vigoare a Republicii Moldova.

Președintele Comitetului de conducere
Alexandru RADU