

**Aprobat
Prin Hotărârea Consiliului
Băncii de Economii S.A.
Nr. 4 din "02" martie 2011**

**Modificat prin ordinul Administratorului Special
Nr. 41 din "24" februarie 2015**

În vigoare din "01" martie 2015

**CONDIȚII GENERALE
PRIVIND PRACTICILE
APLICATE LA DESERVIREA
PERSOANELOR INDIVIDUALE
PRIN CONTURI BANCARE**

CUPRINS:

I. INTRODUCERE	3
II. TERMINI UTILIZAȚI	3
III. REGLEMENTARE	4
IV. DESCHIDEREA, FUNCTIONAREA ȘI INCHIDEREA CONTURILOR	5
A. Deschiderea conturilor	5
B. Funcționarea conturilor	6
C. Închiderea conturilor	8
D. Conturile de depozit	8
V. DOBINZI, TAXE, COMISIOANE	9
A. DOBÂNZI	9
B. TAXE ȘI COMISIOANE	9
VI. DREPTURI ȘI OBLIGATIUNI	10
A. DREPTURILE CLIENTULUI	10
B. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI	10
C. DREPTURILE BĂNCII	11
D. OBLIGAȚIILE BĂNCII	12
VII. RESPONSABILITATI	12
VIII. CUNOASTEREA CLIENTULUI. PREVENIREA SPALARII BANILOR	14
IX. LITIGII	14
X. ALTE PREVEDERI	14
XI. DISPOZITII FINALE	14

I. INTRODUCERE

- 1.1 Practica bancară întrunește principiile generale ce reglementează relațiile între Bancă și Clienți în cadrul activității operaționale.
- 1.2 Relațiile între Bancă și Clienți sunt reglementate de acte normative în vigoare și actele juridice semnate de părți.
- 1.3 Relațiile între Bancă și Client și afacerile aferente se bazează pe confidențialitate;
- 1.4 Sarcinile condițiilor de aplicare a practicii bancare se prezintă după cum urmează:
 - 1.4.1 promovarea celor mai bune practici bancare prin stabilirea unui set minim de reguli și condiții ce urmează a fi respectate de Bancă și Client în cadrul relațiilor între aceștia;
 - 1.4.2 creșterea transparenței la prestarea serviciilor bancare cu scopul creșterii înțelegerii și conștientizării așteptărilor de la serviciile prestate;
 - 1.4.3 promovarea principiilor de încredere reciprocă și bună credință în cadrul relațiilor între Bancă și Client;
 - 1.4.4 creșterea încrederii față de Bancă a consumatorilor de servicii bancare;

II. TERMINI UTILIZAȚI

- 2.1 Client – persoana individuală rezidentă sau nerezidentă, care s-a adresat la Banca în scopul realizării unei tranzacții bancare prin intermediul contului Bancar – titular de cont bancar.
- 2.2 Cont bancar – în cadrul sistemului automatizat al băncii contul Clientului se identifica cu codul numeric reglementat conform ordinii interne stabilite.
- 2.3 Cont la vedere – cont bancar deschis pe o perioadă nedeterminată în favoarea clienților pentru gestionarea tranzacțiilor în cadrul băncii sau păstrarea mijloacelor la vedere care pot fi retrase de către titularul contului în orice moment, fără preaviz.
- 2.4 Cont de depozit la termen - cont deschis pe o perioadă determinată, pe numele unui Client, având ca funcție reflectarea sumelor plasate în produsele de economisire a băncii – depozite.
- 2.5 Cont de economii – cont bancar având ca funcție plasarea economiilor. Acest cont este deschis pe o perioadă nedeterminată. La acest cont pot fi achitate dobânzi.
- 2.6 Contract –documentul prin care se formează cadrul general legal în relația Bancă – Titular de cont, ce reglementează toate aspectele generale și specifice aferente deservirii conturilor, inclusiv aplicarea politicii tarifare, limitări, drepturile și obligațiunile părților. Contractul intră în vigoare de la data deschiderii contului și rămâne în vigoare până la data închiderii acestuia.
- 2.7 Depozit – produs bancar oferit persoanelor individuale pentru păstrarea banilor o perioadă de timp în schimbul unei rate de dobânda achitată de Bancă. Depozitele pot fi: la termen, de economii, de acumulare, garanții s.a.
- 2.8 Extrasul de cont - document Bancar emis de Bancă care cuprinde informații în ceea ce privește data de înregistrare a operațiunilor în contabilitate, valoarea operațiunilor, dobânzile și comisioanele aferente operațiunilor efectuate, etc.
- 2.9 Legislație – totalitatea actelor legislative și normative în vigoare ale Republicii Moldova.
- 2.10 Libret de economii – document tipizat eliberat Clientului la deschiderea unui cont bancar, recunoscut de ambele părți în calitate de contract.
- 2.11 Pagina web a Băncii – www.bem.md

- 2.12 Persoana împuternicită - persoana împuternicită prin lege sau de către titularul de cont prin act juridic (procură, contract de mandat) de a prezenta la Bancă documentele necesare pentru deschiderea și/sau gestionarea contului în numele titularului de cont.
- 2.13 Zi bancară - zi lucrătoare, pe parcursul căreia Banca este deschisă pentru deservirea Clienților în conformitate cu programul de lucru afișat, dacă nu este anunțat altfel.
- 2.14 Alte noțiuni utilizate urmează a fi interpretate conform uzanțelor în legislația în vigoare și statut.

III. REGLEMENTARE

- 3.1 Prezentele „Condiții generale” (în continuare Condiții) au fost elaborate în conformitate cu legislația în vigoare a RM, inclusiv:
- 3.1.1 Codul civil al Republicii Moldova nr.1107-XV din 06.06.2002;
 - 3.1.2 Codul fiscal al Republicii Moldova nr. 1163-XIII din 24.04.1997;
 - 3.1.3 Legea instituțiilor financiare, nr.550-XIII din 21.07.95, Legii nr.62-XVI din 21.03.2008 privind reglementarea valutară;
 - 3.1.4 Legea nr.17 din 15.02.07 cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
 - 3.1.5 Legea nr.1569-XV din 20.12.2002 cu privire la modul de introducere și scoatere a bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice, cu modificările și completările ulterioare;
 - 3.1.6 Legea privind garantarea depozitelor persoanelor fizice în sistemul Bancar nr. 575-XV din 26.12.2003;
 - 3.1.7 Legea nr.190-XVI din 26.07.2007 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
 - 3.1.8 Regulamentul cu privire la transferul de credit, (HCA al BNM nr.157 din 1 august 2013);
 - 3.1.9 Regulamentul privind suspendarea operațiunilor, sechestrarea și perceperea în mod incontestabil a mijloacelor bănești din conturile Bancare, aprobat prin Hotărârea BNM nr. 375 din 15.12.2005;
 - 3.1.10 Programul Băncii de Economii S.A. privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
 - 3.1.11 Politica Băncii de Economii S.A. privind identificarea clientului;
 - 3.1.12 Regulamentul cu privire la operațiunile cu numerar în băncile din Republica Moldova, aprobat prin Hotărârea BNM nr. 200 din 27.07.2006;
 - 3.1.13 Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, aprobat prin Hotărârea BNM nr. 8 din 28.01.2010;
 - 3.1.14 Regulamentul privind ordinea efectuării operațiunilor în Banca de Economii S.A. la conturile de depozit ale persoanelor fizice, care nu practică activitate de întreprinzător sau alt tip de activitate, precum și
 - 3.1.15 Codul de Guvernare corporativă al Băncii de Economii S.A..
- 3.2 Prezentele Condiții generale se referă la deservirea conturilor bancare ale Clientului și operațiunilor efectuate la acestea, fiind obligatorii atât pentru Client, cât și pentru Bancă și au valoare de contract, aplicându-se din data semnării de către Client a cererii de deschidere a contului, fapt ce atestă faptul ca Clientul a luat cunoștință, a înțeles și acceptat condițiile de deservire a conturilor și/sau păstrarea a mijloacelor bănești.
- 3.3 Prezentele Condiții generale **nu** se referă la deservirea conturilor de card, pentru deservirea celor din urma Banca aplicând practicile stabilite în Regulile de deservire a

cardurilor bancare emise de Banca de Economii S.A. și Tarifele pentru deservirea cardurilor bancare emise de Banca de economii S.A. pentru persoane fizice.

- 3.4 Nu se admite acceptarea parțială a prezentelor Condiții generale.
- 3.5 Momentul familiarizării cu prezentele Condiții este considerată data în care Clientul a semnat cererea de deschidere a contului și fișa personală, iar în cazul modificării acestora - momentul în care informația a devenit accesibilă pentru Clienți, fiind difuzată de către Bancă prin modalitățile prezentate în document.
- 3.6 Banca are dreptul să modifice prezentele Condiții. Orice modificare a Condițiilor se aduce la cunoștința Clientului în cadrul sediilor operaționale ale Băncii sau prin publicarea avizului pe pagina web a Băncii și intră în vigoare începând cu data menționată.
- 3.7 În prezentele Condiții, utilizarea la singular a termenilor definiți presupune și referirea la pluralul acestora și invers.

IV. DESCHIDEREA, FUNCTIONAREA ȘI INCHIDEREA CONTURILOR

A. DESCHIDEREA CONTURILOR

- 4.1 Banca deschide conturi curente, conturi de economii/ de depozit, în lei sau/și în valută, la cererea expresă a Clientului. Conturile se deschid în cadrul sediilor operaționale ale Băncii, în conformitate cu normele interne, pe baza completării și semnării de către Client a cererii și formularelor standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate de aceasta.
- 4.2 Banca deschide conturi bancare Clientului doar după identificarea acestuia. Clientul este responsabil de completarea și semnarea Chestionarului pentru Client – persoană fizică.
- 4.3 Identificarea Clientului presupune prezentarea de către Client a dovezilor referitoare la identitatea sa, inclusiv a documentelor de identitate (copie și original), a tuturor informațiilor solicitate în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și prezentul document. La deschiderea contului de către Persoana împuternicită, aceasta din urmă este obligat să prezinte copia autenticată al actului de identitate al Clientului, copia și originalul actului de identitate a Persoanei împuternicite și procura sau al document juridic ce stabilește împuternicirea respectiva a tuturor informațiilor solicitate în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și prezentul document. După colaționarea datelor documentele în original se restituie Clientului/Persoanei împuternicite.
 - 4.3.1 Lista datelor cu caracter personal necesare pentru identificarea Clientului:
 - a) Nume
 - b) Prenume
 - c) Patronimic
 - d) Cod fiscal (IDNP)
 - e) Specimenul semnăturii
 - f) Reședința (rezident/nerezident)
 - g) Tip act de identitate
 - h) Serie și număr act de identitate
 - i) Autoritatea care a eliberat actul de identitate
 - j) Data eliberării actului de identitate, termen de valabilitate
 - k) Data nașterii
 - l) Sexul
 - m) Cetățenia
 - n) Adresa de domiciliu și de contact: țara, raion, localitate, strada, număr bloc, scara, apartament, cod poștal
 - o) Număr telefon domiciliu, mobil
 - p) Adresa e-mail
 - q) Nivel studii

- r) Locul de munca, sectorul de activitate, profesia, statut profesional, informații angajator
 - s) Apartenența la persoane expuse politic
 - ✓ Clientul - persoană expusă politic, este obligat să prezinte informația despre membrii familiei sale (NPP, data nașterii, locurile de muncă și funcțiile ocupate etc.);
 - t) Situația familială
 - u) Etc.
- 4.4 În cazul refuzului Clientului de a prezenta documentele/informația solicitată, Banca este în drept să refuze deservirea Clientului.
- 4.5 În cazul survenirii modificărilor în datele personale ale Clientului, acesta se obligă să informeze Banca în cel mai oportun mod.
- 4.6 Clientul și Persoana împuternicită (denumiți împreună, în continuare, „persoane vizate”) autorizează expres Banca să prelucreze datele lor personale, în baza prevederilor legislației cu privire la protecția datelor cu caracter personal.
- 4.7 Banca nu va prelucra datele personale ale persoanelor vizate decât în măsura în care aceasta acțiune este necesară îndeplinirii scopurilor interne și legale ale Băncii, cu respectarea tuturor măsurilor legale de securitate și confidențialitate a datelor.
- 4.8 Banca va întreprinde toate măsurile pentru protecția informației aferente operațiunilor cu Clientul. Dezvăluirea unor astfel de informații va fi posibilă numai în cadrul prevederilor prevăzute în legislația în vigoare.
- 4.9 Persoana împuternicită, desemnată în modul prevăzut de lege, poate efectua orice operațiune bancară permisă titularului de cont, cu condiția că o astfel de operațiune să fie expres prevăzută în procură sau mandatul acordat în acest sens.
- 4.10 Împuternicirea unei persoane să reprezinte Clientul în relațiile cu Banca rămâne valabilă până la data primirii de către Bancă de la Client a unui aviz scris cu privire la revocarea, modificarea acesteia, până la expirarea termenului de valabilitate a procurii, Contractului de Mandat perfectat în acest sens sau până la decesul Clientului. Încetarea mandatului devine opozabilă Băncii începând cu data informării Băncii (prin prezentarea unui Certificat de deces sau a unei înștiințări scrise transmise Băncii). Banca este îndreptățită să solicite orice documente ce consideră că sunt necesare cu privire la aceste modificări.
- 4.11 Clientul este responsabil față de Bancă pentru orice daune înregistrate, ca urmare a neinformării Băncii cu privire la orice limitări în ceea ce privește Persoana împuternicită a acestuia.
- 4.12 În cazul în care apare o situație conflictuală de orice natură care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea Persoanei împuternicite în ce privește identificarea, limitele sau revocarea acesteia, Banca are dreptul de a bloca accesul Persoanei împuternicite la contul Clientului până la prezentarea unor dovezi și documente satisfăcătoare pentru Bancă.

B. FUNCȚIONAREA CONTURILOR

- 4.13 Orice operațiune în conturi se efectuează numai la prezentarea actului de identitate valabil al Clientului/persoanei împuternicite. Persoana împuternicită trebuie să prezinte în mod obligatoriu în original și procura sau contractul de mandat care îi atestă împuternicirile.
- 4.14 Orice operațiune dispusă de Client/persoană împuternicită se efectuează prin intermediul oricărui cont deschis pe numele Clientului, în strictă conformitate cu condițiile de gestiune a conturilor date.

- 4.15 Documentele de plată privind transferul de credit din contul Clientului se primesc spre executare de către Bancă conform programului de lucru al subdiviziunii Băncii și se execută cu data emiterii, în conformitate cu cerințele prevăzute de actele normative în vigoare.
- 4.15.1 Decontările în valută străină din contul Clientului se efectuează în zilele bancare la prezentarea ordinelor de plata și documentelor necesare conform următorului program:
plată în GBP, CHF, SEK – până la ora 12.00
plata în RUB, RON, BYR – până la 14:00
plată în EUR, UAH – până la ora 15.00
plată în dolari SUA – până la ora 16.00
- 4.15.2 Graficul de prezentare a documentelor în valută străină reglementat la pct. 4.15.1 poate fi modificat în dependență de activitatea băncilor străine corespondente.
- 4.16 Banca acceptă spre executare ordinul de plată al Clientului numai în cazul respectării tuturor condițiilor de mai jos:
- 4.16.1 există disponibilul suficient de mijloace bănești la cont pentru trecerea la scăderi în sumă deplină, inclusiv comisionul bancar.
- 4.16.2 asupra mijloacelor bănești din conturile Clientului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor abilitate prin lege.
- 4.16.3 ordinul de plată este întocmit corect și calitativ.
- 4.16.4 sânt prezentate și verificate de către Bancă documentele justificative, autorizații, notificații și alte documente (în continuare – documente relevante), în cazul în care prezentarea acestora este prevăzută de actele legislative și normative în vigoare.
- 4.17 Documentele prezentate Băncii trebuie să conțină, în mod obligatoriu, semnăturile Clientului/Persoanei împuternicite în deplină concordanță cu speciemenle de semnătură indicate în datele personale. Îndeplinind instrucțiunile Clientului, Banca se bazează pe caracterul real, corect și original al semnăturilor care apar pe instrucțiunile transmise Băncii în orice mod și nu are nici un fel de răspundere în legătură cu consecințele care ar putea apărea ca urmare a folosirii frauduloase sau abuzive a acestor semnături.
- 4.18 În cazul unei erori, din partea Băncii, înregistrate pe contul Clientului, Clientul autorizează în mod expres Banca să corecteze, din proprie inițiativă, fără acordul prealabil al Clientului, sumele înregistrate eronat.
- 4.19 Banca emite extrase de cont pentru operațiunile efectuate pe contul Clientului.
- 4.20 Extrasele sunt emise de Bancă lunar numai pentru Clienții care și-au exprimat, prin unele formulare tipizate ale băncii care prevăd opțiunea de a primi extras de cont.
- 4.21 La cererea Clientului/Persoanei împuternicite, Banca poate emite extrase pentru zilele în care au fost dispuse operațiuni, contra unui comision, conform tarifelor în vigoare la data solicitării. Aceste extrase sunt puse la dispoziția Clientului/Persoanei împuternicite în cadrul sediilor operaționale ale Băncii unde a fost deschis contul.
- 4.22 Extrasul din cont se consideră confirmat de către Client, dacă, în decurs de 30 zile bancare de la data eliberării acestuia, Clientul nu va comunica Băncii în scris obiecțiile sale, reclamațiile ulterioare nefiind luate în considerare.
- 4.23 Operațiunile în contul Clientului se efectuează în valuta în care este deschis contul. În cazul sumelor primite în favoarea Clientului și care sunt exprimate în alte valute decât cele în care sunt deschise conturile, Banca este în drept să returneze suma transferului plătitorului.
- 4.24 Plățile, transferurile, depunerile și retragerile de numerar în cadrul operațiunilor valutare vor fi efectuate de Bancă conform cerințelor și restricțiilor impuse de legislația și actele normative în acest domeniu.

- 4.25 Înregistrarea în conturile Clientului a mijloacelor bănești se face în ziua recepționării plăților virament de la Banca plătitoare.
- 4.26 În cazul depistării în ordinul de plată a erorilor privind contul bancar și/sau codul fiscal al Clientului, Banca va restitui băncii plătitoare suma respectivă sau Clientului ordinul de plată, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare.
- 4.27 Eliberarea sumelor în numerar din conturile în valuta străină, la cererea Clientului/Persoanei împuternicite, poate fi efectuată în echivalent în monedă națională la cursul de schimb stabilit de către Bancă la efectuarea operațiunilor de cumpărare a numerarului în valută străină de la persoane fizice în ziua efectuării operațiunii.
- 4.28 În cazul în care Clientul/Persoana împuternicită solicită retragerea din cont a unor sume în valută, sumele de pînă la valoarea de 5 EUR sau 1 USD vor fi schimbate în lei moldovenești la cursul Băncii din ziua respectivă și eliberate Clientului în această monedă.
- 4.29 La solicitarea Clientului/Persoanei împuternicite suma de pe contul în valută străină, precum și sumele dobânzilor calculate, pot fi convertite și transferate în contul acestuia din urmă în moneda națională. Convertirea valutei străine se efectuează de Bancă la cursul comercial de cumpărare stabilit de Bancă pentru operațiunile de convertire prin virament la ziua efectuării acestei operațiuni.
- 4.30 La solicitarea Clientului/Persoanei împuternicite suma de pe contul în monedă națională poate fi convertit și transferat în contul deponentului în valută străină la cursul comercial de vânzare stabilit de Bancă pentru operațiunile de convertire prin virament la ziua respectivă.

C. ÎNCHIDEREA CONTURILOR

- 4.31 Clientul/Persoana împuternicită poate solicita închiderea contului, printr-o cerere semnată și prezentată Băncii.
- 4.32 Închiderea contului va fi efectuată numai după achitarea tuturor sumelor pe care le datorează Băncii (închiderea se va efectua cu condiția ca respectivul cont să nu aibă produse conexe active).
- 4.33 Clientul nu poate solicita închiderea contului în cazul în care asupra contului s-a dispus măsura indisponibilizării în condițiile legii.
- 4.34 La decesul Clientului, sumele aflate în cont se vor elibera numai persoanelor numite în Certificatul de Moștenitor legal și numai în limitele prevăzute în acesta. (aceste persoane vor prezenta de asemenea și actele de identitate precum și Certificatul de Deces al Clientului).
- 4.35 În cazul în care Băncii i se aduce la cunoștință despre decesul Clientului, prin prezentarea de către orice persoană interesată a Certificatului de Deces al Clientului, Banca are dreptul să blocheze contul pînă la îndeplinirea condițiilor menționate mai sus.
- 4.36 Conturile pot fi închise în baza unei hotărâri a instanței de judecată.
- 4.37 În cazul lipsei de operațiuni la contul Clientului în decursul a 2 ani consecutiv, contul poate fi închis convențional de Banca, fără acordul Clientului.

D. CONTURILE DE DEPOZIT

- 4.38 Condițiile aplicate pentru conturile bancare sunt valabile pentru conturile de depozit.
- 4.39 Prorogarea contului de depozit se efectuează în baza cererii scrise de Client/ Persoana împuternicită, depusă în cadrul sediului operațional unde a fost deschis contul cu 2 zile înainte de la data expirării termenului de păstrare a acestuia.
- 4.40 Clientul este obligat să monitorizeze de sine stătător termenul de scadență a depozitului, Banca fiind exonerată de responsabilitatea să înștiințeze Clientul privind expirarea depozitului în perioada de valabilitate a acestuia.

- 4.41 În situația în care există mai mulți moștenitori (cu Certificat de Moștenitor), Banca nu va putea închide contul de economii/depozitul decât cu acordul tuturor moștenitorilor.

V. DOBINZI, TAXE, COMISIOANE

- 5.1 Clientul este independent în evaluarea și înregistrarea costurilor și beneficiilor inerente valorificării drepturilor sale în cadrul relațiilor cu Banca.

A. DOBÂNZI

- 5.2 Banca achită dobândă la conturile Clientului în mărimea și modul prevăzut de condițiile stabilite.
- 5.3 Calcularea dobânzii se efectuează în ultima zi a fiecărei luni și la închiderea contului reieșind din numărul real de zile. Numărul de zile în an se va lua exact: 365 sau 366 de zile pentru anul bisect. Dobânda se calculează începând cu ziua următoare zilei deschiderii contului (înregistrării mijloacelor bănești în cont). Ziua închiderii contului (retragerii mijloacelor bănești din cont) nu se ia în calcul.
- 5.4 Rata dobânzii este anuală și poate fi fixă sau flotantă.
- 5.5 În dependență de condițiile de deservire a contului, achitarea dobânzii calculate poate fi efectuată lunar, trimestrial, anual sau la expirarea termenului. Dacă condițiile de deservire a contului cu dobânda prevăd capitalizarea dobânzii, Banca va asigura respectarea îndeplinirii acestor operațiuni conform condițiilor stabilite.
- 5.6 În cazul conturilor de depozit, la restituirea mijloacelor depuse în legătură cu expirarea termenului de scadență se plătește dobânda calculată, care n-a fost achitată Clientului pînă la ziua retragerii.
- 5.7 Mărimea ratei de dobânda flotantă poate fi modificată de Bancă în mod unilateral, cu condiția respectării unui termen de preaviz de 15 zile. Anunțul despre modificarea mărimii ratei dobânzii urmează a fi afișat la ghișeele sediilor operaționale ale Băncii și pe pagina web a Băncii.
- 5.8 Dobânda calculată la soldul contului, la solicitarea Clientului/Persoanei împuternicite, poate fi transferată la un alt cont indicat de către acesta.
- 5.9 La soldul depozitului, termenul căruia a expirat, Banca nu calculează dobânda dacă condițiile depozitului nu prevăd altfel.
- 5.10 La suma dobânzii calculate și neprimite de către deponent, Banca nu calculează dobânda dacă condițiile depozitului nu prevăd altfel.
- 5.11 Veniturile persoanelor fizice nerezidente obținute sub formă de dobândă sunt surse de venit impozabile și sunt supuse impozitării conform legislației fiscale.

B. TAXE ȘI COMISIOANE

- 5.12 Clientul remunerează Banca pentru serviciile acordate în conformitate cu regulile și lista tarifelor și comisioanelor pentru serviciile prestate de Bancă. Tarifele și comisioanele bancare sunt fluctuante, Banca fiind în drept să le modifice în funcție de politica sa, cu obligațiunea informării prealabile a Clientului prin afișarea avizului respectiv pe panoul informativ plasat în incinta subdiviziunilor Băncii sau pe pagina web a Băncii.
- 5.13 Comisionul bancar se percepe în valuta contului în care s-a efectuat operațiunea aferentă. În dependență de caracterul operațiunii, comisionul poate fi reținut din alt cont al Clientului, decât cel în care a avut loc operațiunea sau achitat în numerar. Cazurile și modul de aplicare, cursul de convertire și alte condiții fiind reglementate de regulile și tarifele Băncii.
- 5.14 Clientul abilitază Banca să efectueze perceperea prin dispoziție proprie (prin documente interne de plată) din conturile sale în lei sau valută a sumelor aferente comisionului Bancar.

- 5.15 Banca poate să modifice tarifele pentru serviciile Bancare acordate în cazul schimbării costurilor conjuncturii pieței și/sau politicii Băncii în acest domeniu.
- 5.16 Banca poate să încaseze comisioane speciale pentru situații neordinare sau specifice.

VI. DREPTURI ȘI OBLIGAȚIUNI

A. DREPTURILE CLIENTULUI

- 6.1 Să primească pentru disponibilul păstrat în cont, dobânda stabilită conform reglementărilor Băncii.
- 6.2 Să alimenteze contul prin depuneri în numerar la sediile operaționale ale Băncii sau prin virament din alte conturi, deschise la Bancă sau la alte bănci în limitele reglementărilor legale în vigoare.
- 6.3 Să emită ordine de efectuarea operațiunilor cu sumele aflate în cont cu respectarea legislației în vigoare.
- 6.4 Să solicite închiderea contului numai după achitarea către Bancă a tuturor sumelor pe care le datorează acesteia.
- 6.5 Să i se pună la dispoziție de către Bancă extrasul de cont în care să fie evidențiate operațiunile efectuate.

B. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

- 6.6 Să cunoască și să respecte prezentele condiții de efectuare a operațiunilor în cont.
- 6.7 Să utilizeze contul deschis la Bancă pentru efectuarea de operațiuni folosind doar formularele standard ale Băncii. Acestea trebuie să fie corect completate și să reflecte operațiuni și date reale, Clientul fiind responsabil pentru aceasta.
- 6.8 Să prezinte Băncii datele și documentele necesare, în scopul deschiderii contului precum și în scopul efectuării operațiunilor în cont în baza ordinilor Clientului.
- 6.9 Să anunțe Banca în cazul intervenirii oricărei modificări ale informațiilor furnizate Băncii (ex. referitor la date de identificare Client și/sau Persoana Împuternicită, revocarea împuternicirii etc.) și să înlocuiască în mod corespunzător actele prezentate inițial, în termen de 5 zile lucrătoare de la data modificării respective. Până la data primirii de către Bancă a acestor modificări din partea Clientului, Banca este îndreptățită să considere informațiile și datele de identificare aflate în posesia sa ca fiind valide. Banca nu poate fi făcută responsabilă pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicării în timp util și în condiții de siguranță a modificărilor/completărilor apărute sau în cazul în care acestea au fost comunicate Băncii de către Client fără a fi urmate documente confirmative.
- 6.10 Să respecte programul de lucru cu publicul al Băncii, așa cum este afișat la sediile operaționale ale acesteia.
- 6.11 Să achite la termen comisioanele și alte plăți bancare aferente operațiunilor efectuate și produselor deținute, conform "Tarifelor pentru serviciile acordate persoanelor individuale", în vigoare la data efectuării operațiunilor.
- 6.12 Să se informeze periodic cu privire la modificările intervenite la nivelul comisioanelor, dobânzilor, altor plăți bancare și la Condițiile generale privind practicile bancare la deservirea persoanelor individuale, privind adresa sediului operațional unde a fost deschis contul din afișările existente la sediile operaționale ale Băncii sau pe pagina web al Băncii.
- 6.13 Să efectueze operațiuni doar în limita disponibilului din cont, ținând cont inclusiv de valoarea comisioanelor și plăților aferente gestiunii conturilor și operațiunilor efectuate.

- 6.14 Să informeze Banca privind intenția retragerii mijloacelor bănești în numerar ce depășesc limita anunțată la ghișeele Băncii, în prealabil cu 5 zile bancare pînă la data efectuării operațiunii.
- 6.15 În eventualitatea modificării codului numeric al contului, să se informeze de sine stătător despre noul cod numeric al contului, prin adresarea la sediul operațional unde i-a fost deschis contul.
- 6.16 Să se informeze cu privire la situația contului prin orice mijloace puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv prin analiza extrasului de cont.
- 6.17 Să informeze neîntârziat Banca privind orice instrument de plată pierdut, furat, distrus sau anulat, astfel încât aceasta să ia măsurile necesare pentru imposibilitatea utilizării ulterioare a respectivelor mijloace de plată.
- 6.18 Să despăgubească Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de aceasta, care au rezultat din încălcarea prevederilor curente de către Client, inclusiv pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Bancă, ca urmare a stabilirii responsabilității financiare a Clientului pentru refuzurile de plată.
- 6.19 Clientul autorizează în mod irevocabil și necondiționat Banca să recupereze din orice cont deschis la Bancă, curent, de economii sau de depozit (chiar neajuns la termen), sumele reprezentând obligații de plată proprii față de Bancă.
- 6.20 Să prezinte Băncii documentele solicitate de aceasta în original sau copie legalizată sau, după caz, în forma cerută de Bancă.

C. DREPTURILE BĂNCII

- 6.21 Să solicite Clientului/Persoanei împuternicite documente privind scopul serviciilor bancare ce urmează a se derula prin intermediul Băncii.
- 6.22 Să refuze deschiderea de conturi sau efectuarea de operațiuni dispuse de Client/Persoana împuternicită, în cazul în care nu este respectată Politica Băncii de identificare a clientului.
- 6.23 Să ia în considerare orice plată efectuată în favoarea sa, de la data înregistrării sumei în respectivul cont.
- 6.24 În cazul apariției unor modificări legislative, precum și în cazul implementării unor tehnologii informaționale noi, să modifice unilateral codul numeric al contului Clientului.
- 6.25 Să solicite în scris informații despre Client, în situațiile în care există lipsuri în informațiile deținute de Banca sau când Banca apreciază că informațiile deținute referitoare la persoanele menționate anterior nu sunt complete, corecte sau sunt contradictorii.
- 6.26 Să suspende efectuarea oricărei operațiuni în contul Clientului, în cazul deținerii unor documente confirmative insuficiente, pînă la primirea tuturor informațiilor cerute, în condiții satisfăcătoare pentru Bancă. În situația în care Clientul nu furnizează informațiile în termenul precizat de Bancă sau în cazul în care se constată ulterior ca informațiile furnizate nu corespund realității, Banca își rezervă dreptul să revadă relația cu Clientul, inclusiv prin solicitarea închiderii conturilor acestuia.
- 6.27 Să refuze efectuarea oricărei operațiuni în cont în cazul în care are suspiciuni cu privire la persoana împuternicită, cu privire la natura operațiunii și de asemenea, în cazul în care documentele care stau la baza acesteia prezintă elemente suspecte.
- 6.28 Să refuze efectuarea operațiunilor de eliberare a mijloacelor bănești în numerar din contul Clientului în cazul în care suma mijloacelor bănești în numerar depășește limita anunțată la ghișeele Băncii și Clientul nu a anunțat în prealabil cu 5 zile bancare pînă la data efectuării operațiunii despre intenția efectuării acesteia.
- 6.29 Să modifice dobânda acordată pentru mijloacele bănești deținute în cont, precum și comisioanele, plățile aferente operațiunilor efectuate în numele Clientului și să îl informeze

pe acesta de schimbările survenite prin afișarea în sediile operaționale ale Băncii sau pe pagina web a Băncii.

- 6.30 Să efectueze plăți, din conturile Clientului deschise la Bancă, fără acordul acestuia, pe baza de hotărâri judecătorești sau de arbitraj, definitive și executorii, și a altor titluri executorii prevăzute de lege, la solicitarea persoanelor împuternicite.
- 6.31 Să rețină, fără ca aceasta să constituie o obligație pentru Bancă, din orice cont al Clientului deschis la Bancă, comisioanele, dobânzile, alte plăți Bancare datorate precum și ratele de credit scadente și restante fără avizarea prealabilă a acestuia, în cazul în care în contul specificat prin contract nu se găsesc sumele necesare pentru acoperirea acestor cheltuieli și, dacă este cazul, să efectueze operațiuni de schimb valutar la cursul de schimb comercial al Băncii pentru a cumpăra valuta/ MDL și a alimenta contul Clientului în valută/MDL. Clientul nu va fi exonerat de plata eventualelor penalități pentru sumele datorate și nici nu va fi scutit de înregistrarea sa la entitățile ce colectează date despre bonitatea Clientului.
- 6.32 Să nu se angajeze cu fondurile sale proprii în efectuarea operațiunilor dispuse de Client/Persona împuternicită și nu poate fi făcută răspunzătoare pentru consecințele rezultate ca urmare a neefectuării operațiunilor din lipsa de mijloace bănești suficiente în contul Clientului.
- 6.33 Să calculeze penalitatea de întârziere pentru sumele datorate Băncii de către Client, totalul acestora putând depăși cuantumul sumei datorate de Client. Nivelul acestor penalități este diferit pentru fiecare tip de obligație de plată și este afișat la sediile Băncii.

D. OBLIGAȚIILE BĂNCII

- 6.34 Să efectueze în/din contul Clientului operațiunile bancare dispuse de acesta sau de persoana împuternicită în scris sau prin alte mijloace convenite între Bancă și Client, dar numai în limita disponibilului din cont și cu respectarea normelor proprii de lucru și a regulilor și uzanțelor bancare naționale și internaționale.
- 6.35 Să informeze Clientul cu privire la orice modificări aferente organizării zilei bancare prin plasarea anunțurilor respective în sediul operațional al Băncii sau prin publicarea avizului respectiv pe pagina web a Băncii.
- 6.36 Să prezinte în baza solicitărilor argumentate informațiile despre Client organelor abilitate prin lege, altor bănci (conform art. 23 al Legii instituțiilor financiare nr. 550-XIII din 21.07.1995). Prezentarea unor astfel de informații nu se consideră încălcare a prevederilor privind secretul bancar, comercial sau privind un alt secret protejat de lege.
- 6.37 În eventualitatea modificării codului numeric al contului, de a informa Clientul despre acest fapt cu 15 zile înainte de intrarea lui în vigoare prin una din modalități: în cadrul sediului operațional al Băncii, prin extrasul de cont sau prin publicarea avizului pe pagina web a Băncii.

VII. RESPONSABILITATI

- 7.1 Părțile poartă responsabilitate pentru executarea obligațiilor asumate în cadrul relațiilor stabilite.
- 7.2 În cazul încălcării din vina Băncii a termenelor de executare a documentelor de plată ale Clientului, la demersul în scris al Clientului, părțile vor stabili în comun daunele aduse. Banca va recupera Clientului daunele cauzate prin achitarea de penalități, dar în mărime nu mai mare de:
- 7.2.1 pentru plățile în monedă națională – în mărimea ratei de bază de refinanțare a Băncii Naționale a Moldovei plus 5 (cinci) puncte procentuale;
- 7.2.2 pentru plățile în valută străină – în mărimea ratei Libor pentru valuta străină corespunzătoare plus 5 (cinci) puncte procentuale. Ratele menționate reprezintă

- rate anuale, iar suma penalităților se calculează în baza sumei valutei, transferul căreia s-a efectuat cu întârziere și numărul zilelor de întârziere. La calcularea penalităților se aplică ratele valabile pentru zilele în care au avut loc întârzierile;
- 7.2.3 la valutele străine, pentru care lipsește rata Libor se utilizează rata de bază de refinanțare a Băncii centrale a țării respective;
- 7.2.4 ratele aplicate sun anuale și se aplică pentru numărul de zile pentru care a fost depășit termenul de executare a documentelor de plată.
- 7.3 Banca nu poartă răspundere pentru pierderile cauzate părților terțe, legate de executarea necorespunzătoare a prezentului contract.
- 7.4 Banca nu poartă responsabilitate pentru neexecutarea ordinelor Clientului în următoarele cazuri:
- 7.4.1 operațiunea solicitată este interzisă de legislația Republicii Moldova și prezintă incertitudine,
- 7.4.2 nu au fost prezentate documentele justificative, autorizații, notificații și alte documente necesare,
- 7.4.3 asupra mijloacelor bănești din conturile Clientului sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor abilitate prin lege,
- 7.4.4 rechizitele plății sunt indicate incorect sau incomplet,
- 7.4.5 suma operațiunii (inclusiv comisionul bancar) depășește soldul contului Clientului,
- 7.4.6 în alte cazuri, când culpa Băncii lipsește.
- 7.5 Banca nu este responsabilă pentru reținerea plăților din/în conturile Clientului, dacă aceasta s-a produs din vina Clientului sau a terțelor persoane (inclusiv a Băncii beneficiarului/ plătitorului sau a Băncii terțe sau Centrale), precum și pentru consecințele, legate de starea lor financiară.
- 7.6 Părțile sunt scutite de răspundere pentru neexecutarea deplină sau parțială a obligațiilor ce le revin dacă o astfel de neexecutare este cauzată de circumstanțe ce nu pot fi prevăzute și contracarate, cum ar fi: inundație, incendiu, calamități naturale, acțiuni militare, acțiuni ale organelor puterii sau administrației de stat, obligatorii pentru executare etc. Partea care nu-și poate executa obligațiunile sale din cauza circumstanțelor de forță majoră va notifica cealaltă parte despre survenirea acestor circumstanțe și impactul lor asupra executării obligațiilor contractuale și va întreprinde toate măsurile pentru minimizarea efectelor circumstanțelor de forță majoră asupra executării obligațiilor asumate.
- 7.7 Banca poartă responsabilitatea, prevăzută de legislația în vigoare a Republicii Moldova, pentru neasigurarea integrității mijloacelor bănești, precum și pentru divulgarea informațiilor ce țin de operațiunile executate și soldul conturilor Clientului dacă aceasta nu este prevăzută de legislație.
- 7.8 Banca nu poartă răspundere pentru prejudiciile cauzate Clientului, ca urmare a executării operațiunilor în baza ordinelor de plată sau altor documente falsificate.
- 7.9 Banca nu poartă răspundere pentru prejudiciile cauzate Clientului în urma evoluției cursurilor oficiale ale valutelor străine față de moneda națională.
- 7.10 Clientul poartă răspundere pentru efectuarea operațiunilor în cont ce contravin legislației, legislației fiscale, legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțarea terorismului, etc.
- 7.11 În cazul prejudicierii imaginii sau activității Băncii, Clientul va recupera Băncii daunele cauzate și va achita penalități în conformitate cu legislația în vigoare.

VIII. CUNOASTEREA CLIENTULUI. PREVENIREA SPALARII BANILOR

- 8.1 La inițierea unei relații Client - Bancă, inclusiv deschiderea conturilor sau oferirea unor servicii precum și pentru determinarea circumstanțelor și scopului operațiunilor, Banca poate solicita Clientului/persoanei împuternicite documente suplimentare pentru verificarea identității acestora, justificarea tranzacției dispuse de aceștia și/sau determinarea beneficiarilor efectivi ai acestor tranzacții.
- 8.2 Clientul acceptă că Banca, reieșind din legislația și regulamentele interne privitor la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, va analiza operațiunile în conturile Clientului.
- 8.3 Clientul este responsabil de corectitudinea datelor prezentate și de proveniența legală a mijloacelor bănești din cont.
- 8.4 Banca își rezervă dreptul de a refuza efectuarea tranzacțiilor dispuse de Client/persoană împuternicită în cazul unor declarații false sau dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate de Client/persoană împuternicită, inclusiv în cazul în care aceștia prezintă Băncii instrumente de plată care pot fi suspectate ca având potențial fraudulos, producând riscuri de plată, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare.

IX. LITIGII

- 9.1 Banca va atrage o atenție sporită creșterii calității serviciilor prestate, asigurând examinarea atentă și oportună a conflictelor, pretențiilor și reclamațiilor.
- 9.2 Divergențele și litigiile apărute pe parcursul executării obligațiilor asumate de Banca și Client se soluționează de către părți pe cale amiabilă, iar în caz de nesoluționare vor fi examinate de instanța de judecată competentă în baza legislației Republicii Moldova.

X. ALTE PREVEDERI

- 10.1 Clientul declară că informațiile cuprinse în toate documentele furnizate Băncii sunt reale având în vedere că declarațiile false sunt sancționabile conform Codului Penal.
- 10.2 Clientul confirmă că s-a informat de Condițiile Generale privind practicile bancare aplicate la deservirea persoanelor individuale și "Tarifele pentru serviciile acordate persoanelor individuale".
- 10.3 Depozitele în monedă națională și în valută străină ale persoanelor fizice rezidente și nerezidente constituite la Bancă sunt garantate de către Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar, în limitele prevăzute de Legea privind garantarea depozitelor persoanelor fizice în sistemul bancar. Suma absolută garantată a depozitelor unui deponent într-o bancă, indiferent de numărul și mărimea depozitelor sau de valuta, în care au fost deschise conturile, se stabilește pentru perioade concrete de timp în limitele determinate de Fondul de garantare a depozitelor.

XI. DISPOZITII FINALE

- 11.1 Prezentele Condiții Generale intra în vigoare din data aprobării de către Consiliul băncii, dar nu mai devreme de publicarea acestora pe pagina web a Băncii;
- 11.2 Banca recunoaște că practicile bancare aplicate la deservirea persoanelor individuale nu au natură statică. Consiliul băncii va revizui periodic aceste Condiții în lumina legislației curente, recomandărilor și celor mai bune practici aplicabile guvernării corporative a instituțiilor locale și internaționale.

- 11.3 Oficialii băncii și angajații urmează, în corespundere cu acordurile încheiate cu Banca, să-și asume anumite obligațiuni stipulate în acest document și urmează să respecte cerințele acestuia.
- 11.4 Dacă prevederi selective ale prezentelor Condiții generale vor intra în contradicție cu legislația în vigoare, alte acte normative sau statutul Băncii, se consideră necesară ghidarea acțiunilor în conformitate cu legislația în vigoare, alte acte normative sau statutul Băncii până la momentul includerii amendamentelor necesare în prezentul document.