

**Anexa 2. Condiții de utilizare a sistemului ECBank**  
**La Procedura privind utilizarea sistemului automatizat de deservire la distanță**  
**"Telebank" (ECBank) pentru clienții retail**

**1. Prevederi generale**

**1.1.** Prezentele condiții de utilizare a sistemului ECBank (în continuare Condiții), stabilite de BC EuroCreditBank S.A. (în continuare Bancă sau ECB), descriu modul în care Banca oferă Clienților săi posibilitatea utilizării sistemului ECBank.

**1.2.** ECB își rezervă dreptul de a modifica unilateral aceste condiții, modificările intrând în vigoare începând cu data publicării acestora pe pagina web a Băncii. Prin utilizarea sistemului ECBank utilizatorul își exprimă acordul pentru condițiile de utilizare curente și pentru orice modificare ulterioară a acestora.

**1.3.** Prezentele Condiții completează și detaliază relația între Client și Bancă, în conformitate cu Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A. (în continuare Condiții Generale).

**1.4.** Utilizator al sistemului ECBank poate fi orice persoană fizică sau client persoană fizică care are cont bancar deschis la Bancă, care a luat cunoștință și va accepta Prezentele Condiții și Politica de protecție a datelor cu caracter personal.

**1.5.** Aplicația asigură un grad înalt de protecție a instrumentelor de plată contra falsificării și accesului neautorizat la acestea și totodată, păstrarea lor în condiții sigure.

**1.6.** Sistemul ECBank mobile este o aplicație mobilă creată pentru sistemele de operare Android și iOS.

**1.7.** Sistemul ECBank web este disponibil accesând pagina [ecbank.md](http://ecbank.md) de la un PC conectat la Internet din orice colț al lumii. Versiunile recomandate pentru ECBank web: Internet Explorer, Safari, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera.

**1.8.** Pentru navigarea în sistemul ECBank, Banca nu va percepe comisioane, acces la sistem fiind oferit clienților gratuit.

**1.9.** Comisioanele pentru utilizarea serviciilor integrate în aplicație se vor percepe conform Tarifelor pentru serviciile bancare prestate clienților Persoane Fizice, care sunt disponibile pe pagina băncii: [www.ecb.md](http://www.ecb.md)

**2. Noțiuni utilizate**

Noțiunile utilizate în prezentul document au următoarele semnificații:

**2.1. Profil al utilizatorului** – configurație a contului Utilizatorului în Sistem, care conține date de identificare asociate acestuia în cadrul Sistemului;

**2.2. Servicii bancare la distanță prestate de către BC "EuroCreditBank" S.A. prin intermediul sistemului "ECBank"**– totalitatea funcționalităților disponibile și oferite clientului de către bancă, prin intermediul sistemului ECBank mobile și web.

**2.3. Transfer între conturi proprii** (Tranzacții A2A (account to account))– tranzacție prin care Utilizatorul transferă mijloace bănești între conturile proprii de orice tip în limitele configurării acestora;

**2.4. Utilizator** – orice persoană fizică , titular al contului bancar deschis la BC "EuroCreditBank" S.A.  
BC EUROCREDITBANK S.A.

care s-a indentificat în aplicația ECBank.

**2.5. Sistem automatizat de deservire la distanță (în continuare SADD)** – soluție informatică, pusă la dispoziție de către bancă clientului, ce permite utilizatorului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație să aibă acces de la distanță la mijloacele aflate în contul de plăți al clientului în scopul: obținerii de informații privind starea contului de plăți și a tranzacțiilor realizate, efectuării tranzacțiilor în numele și la ordinul clientului din contul mijloacelor aflate în contul de plăți.

**2.6. Sistemul ECBank** (în continuare Sistem, ECBank) – sistem automatizat de deservire bancară la distanță de tip Web Banking și Mobile Banking prin intermediul căruia clientul, de la un telefon mobil tip smartfon sau tabletă conectat la rețeaua Internet, precum și accesând site-ul [ecbank.md](http://ecbank.md) poate efectua tranzacții, plăți, vizualiza situația conturilor sale bancare etc.

**2.7. Tranzacție electronică** – operațiune efectuată în formă electronică prin intermediul SADD și protejată printr-un mecanism care permite de a verifica autenticitatea, integritatea și non-repudierea acestei operațiuni.

**2.8. Autentificare** – o procedură care permite băncii să verifice identitatea unui utilizator al serviciilor de plată sau valabilitatea utilizării unui anumit instrument de plată, inclusiv utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorului;

**2.9. Autentificare de tip OTP** – tip de autentificare care permite transmiterea de către Bancă în adresa Clientului a unei parole de unică folosință , printr-un mesaj SMS la numărul de telefon, sau prin poșta electronică, și introducerea acestei parole de către Client în interfața Sistemului.

**2.10. Număr de telefon** – numărul de telefon mobil precizat de către Client în sistemul informațional al băncii, cu care ulterior va efectua înregistrarea în ECBank cu condiția că acest număr este gestionat de către următorii operatori de telefonie mobilă: Orange („Orange Moldova” S.A.), Moldcell (IM „Moldcell” S.A.) și Unite (“Moldtelecom” S.A.).

**2.11. Parolă de acces** – combinație succesivă de cifre, care este utilizată în scopul autentificării clientului la conectarea la Sistem. Parola de acces poate fi modificată doar de către utilizator și doar după autentificarea acestuia în Sistem.

**2.12. One Time Password/parolă de unică folosință** (în continuare „OTP”) – cod alfanumeric, generat de sistem în mod aleatoriu, transmis utilizatorului sistemului prin intermediul unui mesaj SMS, la numărul de telefon înregistrat în sistemul informațional al Băncii și care este utilizat în cadrul sistemului în calitate de cod de autentificare și autorizare pentru efectuarea tranzacțiilor electronice.

**2.13. Confirmarea operațiunii** – procedura, prin care deținătorul, identificat ca Client, este înștiințat despre parametri și/sau conținutului dispoziției prezentate anterior, cerându-se obligatoriu confirmarea tranzacției efectuate;

**2.14. Condiții generale (Condiții)** – condițiile generale de prestare a serviciilor pentru Persoane Fizice, inclusiv prin Sistemul ECBank.

**2.15. Contact Center** – subdiviziune a Băncii, care asigură un suport informațional și deservirea bancară la distanță, prin telefon. Schimbul de informație cu Clientul se face prin intermediul operatorului;

**2.16. Alias** - identificator unic care înlocuiește datele de identificare detaliate necesare pentru a completa un ordin de plată. În cazul Plăților Instant, Aliasul este reprezentat de numărul de telefon mobil al utilizatorului serviciilor de plată.

**2.17. Sistem de plăți instant (MIA)** – este o soluție de plată electronică care procesează plățile în timp

real, 24 de ore din 24, pe tot parcursul anului, cu decontarea finală imediată, ceea ce va face posibilă reutilizarea momentană a fondurilor primite de către beneficiari. Pentru a se înrola în sistemul de Plăți Instant, utilizatorul va activa opțiunea din aplicația mobilă, iar ulterior va selecta contul implicit pentru a primi plăți instant. Aplicația îl va informa că orice setări anterioare vor fi anulate și îi va afișa la ecran numărul său de telefon mobil, care va avea în continuare rol de Alias.

**2.18. Transfer Instant (P2P)** – tip de transfer de bani realizat de o persoană fizică către altă persoană fizică, folosind Aliasul beneficiarului Plății instant.

**2.19. Serviciul RTP (Request To Pay)** – serviciu care permite utilizatorilor aplicației mobile înrolați în Sistemul de Plăți Instant (MIA) să trimită cereri de transfer către alți utilizatori înrolați, folosind Alias-ul lor. De asemenea, utilizatorii pot primi, accepta sau respinge cereri de transfer de la alți utilizatori înrolați în sistem.

**2.20. Plăți prin QR cod** - serviciu care permite utilizatorilor aplicației mobile ECBank înrolați în sistemul de Plăți Instant (MIA) să genereze propriu QR cod (static sau dinamic) și să scaneze QR codurile (statice sau dinamice) generate de către alți utilizatori, pentru a primi sau a efectua un transfer de bani.

**2.21. QR cod static** - tip de QR cod, care nu conține informații fixe privind suma transferului și odată generat, poate fi utilizat de mai multe ori.

**2.22. QR cod dinamic** - tip de QR cod, care conține o informație fixă privind suma transferului și odată generat, poate fi utilizat doar o singură dată.

**2.23. Transferuri Me2Me** - serviciu care permite utilizatorilor aplicației mobile înrolați în Sistemul de Plăți Instant (MIA) să transfere plăți în conturile proprii din altă Bancă, ALIAS-ul cărora a fost activat vreodată și transmis către CAS a BNM.

**2.24. Depozit** - sumă de bani depusă la Bancă, care urmează să fie rambursată, cu/fără dobândă, în condițiile convenite în comun de către deponent și de Bancă. Deschiderea conturilor de depozit poate fi efectuată atât prin intermediul aplicației mobile „ECBank”, cât și în cadrul subunităților băncii, în baza Cererii semnată de Client.

### **3. Descrierea aplicației ECBank**

**3.1. Aplicația ECBank mobile** – sistem automatizat de deservire bancară la distanță de tip mobile banking care oferă clienților posibilitatea de a gestiona conturile bancare, de a efectua operațiuni sau de a vizualiza informații privind activitatea financiară prin intermediul unui telefon mobil sau a unei tablete conectate la rețeaua internet.

3.1.1. Aplicația mobilă ECBank poate fi instalată pe telefonul mobil al clientului sau pe tabletă cu sistem de operare Android și iOS.

3.1.2. Utilizator al aplicației mobile ECBank poate fi orice persoană fizică titular al contului bancar deschis la BC „EuroCreditBank” S.A .

3.1.3. Pentru a utiliza aplicația mobile ECBank clientul trebuie să dispună de un telefon mobil/tabletă de tip smartphone cu sistem de operare Android sau iOS, conectată la rețeaua Internet.

**3.2. Aplicația ECBank web** – sistem ce oferă clienților persoane fizice posibilitatea efectuării operațiunilor bancare la distanță, într-un mod simplu, utilizând orice calculator sau dispozitiv mobil conectat la internet, în orice timp al zilei, din orice colț al lumii.

3.2.1. Acces la funcționalitățile aplicației ECBank web sunt oferite clienților la distanță, prin Internet din orice colț al lumii. Versiunile recomandate pentru ECBank web: Internet Explorer, Safari, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera.

**3.3.** Acces la funcționalitățile ECBank sunt oferite clienților la conform Condițiilor generale de prestare a serviciilor pentru Persoane Fizice și prezentelor „Condiții de utilizare a sistemului ECBank publicate pe pagina web a băncii, fără a fi necesară depunerea unei solicitări de abonare la sucursalele băncii.

**3.4.** Funcționalitățile aplicației ECBank sunt delimitate în interfața aplicației după principiul:

**3.4.1. Funcționalități tranzacționale –**

- **Transfer între conturi proprii**
- **Transfer la cont IBAN către o persoană**
- **Transfer la cont IBAN către o companie**
- **Plăți la cont IBAN către instituții de stat / buget**
- **Schimb valutar**
  - **Plata utilităților**
  - **Transfer Instant (P2P)**
  - **Serviciul RTP (Request To Pay)**
  - **Plăți prin QR cod**
  - **Transferuri Me2Me**
  - **Deschiderea depozitelor online**

Sistemul asigură un grad înalt de protecție a documentelor electronice contra falsificării și accesului neautorizat la acestea și totodată păstrarea lor în condiții sigure. Documentele expediate în cadrul sistemului ECBank sunt echivalente documentelor respective pe suport de hârtie semnate de către client, prin urmare vor avea caracter de probă juridică.

**3.4.2. Funcționalități non - tranzacționale** - setare limbă, setări notificări, resetare parolă, vizualizare istoric plăți și altele;

**3.5.** Atât funcționalitățile non – tranzacționale cât și cele tranzacționale vor fi disponibile pentru acei utilizatori care:

3.5.1. sunt clienți ai băncii și dețin cel puțin un card valabil sau un cont activ deschis în bancă;

3.5.2. au trecut cu succes procedura de identificare și înregistrare în SADD.

**3.6.** Înainte de a accesa aplicația ECBank, Utilizatorul va lua cunoștință și va accepta Condițiile de utilizare a aplicației, Politica privind protecția datelor cu caracter personal și Condițiile generale de prestare servicii pentru Persoane Fizice.

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

**3.8.** Aplicația ECBank este disponibilă Utilizatorilor spre accesare și utilizare 24/24 ore, 7/7 zile. Totodată, având în vedere unele particularități de funcționare a sistemelor de back-office a ECB, nu toate funcționalitățile pot fi disponibile în acest regim.

**3.9.** Banca nu va percepe comisioane pentru utilizarea aplicației ECEBank, accesul la sistem fiind oferit Utilizatorilor în mod gratuit.

**3.10.** Tarifele aferente utilizării serviciilor și produselor disponibile și integrate în aplicația ECEBank vor fi percepute de către Bancă în conformitate cu lista tarifelor pentru serviciile bancare prestate clienților Persoane Fizice, disponibile pe site-ul băncii: [www.ecb.md](http://www.ecb.md).

#### **4. Modul de conectare/deconectare și utilizare a aplicației ECEBank (mobile și web)**

**4.1.** Aplicația ECEBank mobile urmează a fi descărcată din unul din magazinele de aplicații corespunzătoare sistemului de operare al dispozitivului, utilizând criteriul de căutare "ECEBank";

**4.2.** Pentru a fi posibilă utilizarea aplicației ECEBank mobile, dispozitivul pe care urmează a fi instalată aplicația trebuie să întrunească următoarele caracteristici: telefon tip smartphone /tabletă cu sistem de operare Android (începând cu versiunea indicată pe platforma „Play Store” sau “Huawei Store” pentru dispozitive Huawei) sau iOS (începând cu versiunea indicată pe platforma „App Store”) cu conexiune la rețeaua Internet;

**4.3.** Procedura de înregistrare în aplicația ECEBank (mobile) presupune parcurgerea a următorilor pași:

4.3.1. Descărcarea aplicației mobile din Play Store sau App Store

4.3.2. Accesare buton "Înregistrare"

4.3.3. Introducerea în câmpurile indicate a datelor necesare pentru identificarea clientului: Nr.card sau IDNP, numărul de telefon al clientului înregistrat în sistemul informațional al băncii, informații privind data/luna/anul nașterii.

4.3.4. La numărul de telefon al clientului va fi expediată parola OTP.

4.3.5. După confirmarea cu parola OTP, clientul va obține loginul, și ulterior va fi redirecționat către pagina de setare a parolei;

4.3.6. După setarea parolei clientul va fi redirecționat automat către pagina de logare în aplicația ECEBank, unde va introduce loginul și parola.

4.3.7. Aplicația va solicita clientului crearea unei parole de acces compusă din 5 cifre.

4.3.8. După logare Utilizatorul primește acces la funcționalitățile disponibile în ECEBank mobile. Parola de acces va fi folosită ulterior la accesarea aplicației. Pe parcursul folosirii aplicației utilizatorul va putea activa opțiunea de accesare a aplicației în cadrul unei sesiuni autorizate (dupa logare cu succes) prin metoda de deblocare telefon cu biometrie (Touch ID, Face ID, daca dispozitivul o suporta tehnic).

**4.4.** Aplicația ECEBank web poate fi accesată de pe site-ul [ecbank.md](http://ecbank.md) de la orice PC/tabletă/telefon conectate la internet.

**4.5.** Procedura de înregistrare în aplicația ECEBank (web) presupune parcurgerea a următorilor pași:

4.5.1. Accesare site [ecbank.md](http://ecbank.md);

4.5.2. Accesare buton "Înregistrare";

4.5.3. Introducerea în câmpurile indicate a datelor necesare pentru identificarea clientului: Nr.card sau IDNP, numărul de telefon al clientului înregistrat în sistemul informațional al băncii, informații privind data/luna/anul nașterii;

4.5.4. La numărul de telefon al clientului va fi expediată parola OTP.

4.5.5. După confirmarea cu parola OTP, clientul va fi redirecționat către pagina de setare a parolei,

4.5.6. După setarea parolei, clientul va fi redirecționat către pagina de logare, unde va putea folosi loginul obținut și parola setată pentru acces în sistem.

**4.6.** Clientul va utiliza aceleași date de autentificare (login și parolă) atât pentru logarea în ECBank (web) cât și pentru ECBank (mobile).

**4.7.** Modificarea Profilului utilizatorului în cadrul aplicației se limitează la:

- a) modificarea nume de cont (login);
- b) modificare parolă de logare;
- c) modificarea limbii de comunicare în aplicație;
- d) alte setări precum Setări notificări, setare fotografie de profil, modificare afișare ecran.

**4.8.** Dezactivarea Utilizatorului de la Sistem poate fi efectuată precum urmează:

- a) de către Bancă în cazul suspiciunilor de fraudă sau la solicitarea Utilizatorului prin contactarea Serviciului Contact Center al Băncii, care va executa dezactivarea Utilizatorului (blocarea) de la sistemul ECBank.
- b) automatizat, la închiderea tuturor conturilor deschise în bancă, în condițiile lipsei restanțelor la achitarea comisioanelor aferente serviciilor/produselor contractate de client.

## **5. Securitatea Sistemului**

**5.1.** Securitatea Sistemului este asigurată prin următoarele cerințe de autentificare:

5.1.1. clientul poate să se înregistreze în sistem în baza IDNP-ului/nr.cardului, data nașterii, parolei OTP, loginului și parolei.

5.1.2. clientul poate accesa ulterior sistemul în baza loginului și al parolei (pentru web), iar pentru aplicația mobilă – folosind parola de acces la aplicație compusă din 5 cifre sau prin metoda de deblocare telefon cu biometrie (Touch ID, Face ID, dacă dispozitivul o suporta tehnic);

5.1.3. în cadrul sesiunii de utilizare a sistemului, serviciile care implică mișcări în/din conturile clientului sunt accesibile doar în baza autorizării prin OTP;

**5.2.** Clientul este responsabil pentru necompromiterea factorilor de autentificare deținute de el (număr de telefon, IDNP, număr card, login, parolă, OTP, amprenta facială (pentru autentificare biometrică)).

**5.3.** Cu scopul prevenirii compromiterii factorilor de autentificare clientul trebuie:

5.3.1. să nu înscrie pe un suport care permite asocierea cu sistemul, a parolei de acces dedicată aplicației sau parola de deblocare a dispozitivului mobil în cazul folosirii acesteia la accesarea sistemului;

5.3.2. să modifice regulat parola de acces dedicată aplicației, sau parola de deblocare a dispozitivului mobil în cazul folosirii acesteia la accesarea sistemului;

5.3.3. să asigure protejarea dispozitivului său mobil (smartphone, tabletă) și al PC-ului utilizând softul specializat (antivirus, firewall etc.), politicile de limitare a accesului la resurse și alte metode de securitate informațională;

5.3.4. să limiteze accesul persoanelor terțe neautorizate la aplicația băncii din dispozitivul /dispozitivele sale (smartphone, tablet, notebook);

5.3.5. să modifice imediat parola setată în cazul în care ea este compromisă;

5.3.6. să contacteze imediat Serviciul Contact Center al Băncii la nr. 022 500 200, în cazul în care clientul nu are posibilitate de a efectua acțiunile menționate mai sus;

5.3.7. să anunțe imediat Banca și să comunice detaliile privind circumstanțele compromiterii și eventualele efecte ale acesteia.

**5.4.** În cazul în care Factorul „SMS OTP” este compromis, Clientul trebuie:

5.4.1. să solicite operatorului de telefonie mobilă suspendarea numărului de telefon (utilizat în calitate de număr de telefon OTP) și restabilirea accesului exclusiv al clientului la acest număr de telefon;

5.4.2. să solicite Băncii, prin contactarea Serviciului Contact Center al Băncii, blocarea temporară a aplicației.

5.4.3. să solicite Băncii modificarea numărului de telefon utilizat în calitate de număr de telefon OTP, prin depunerea cererii corespunzătoare la ghișeele bancii;

**5.5.** Banca oferă următoarele recomandări de utilizare securizată a aplicației ECBank:

5.5.1. să nu divulge informația confidențială altor persoane (PIN, numărul de card, parole, conturi, datele personale);

5.5.2. să utilizeze parole și coduri de acces puternice, pentru a evita spargerea lor;

5.5.3. să utilizeze diferite parole pentru fiecare serviciu (poșta electronică, conturile de acces la rețelele de socializare, etc.);

5.5.4. să descarce aplicația mobilă numai din magazinele oficiale AppStore și Google Play. Toate alte surse nu sunt oficiale și Banca nu poartă răspundere pentru consecințele instalării aplicațiilor descărcate din aceste surse;

5.5.5. să instaleze pe dispozitivul mobil și în PC-ul personal aplicații anti-virus și să le actualizeze regulat. De asemenea trebuie actualizată aplicația anti-virus la calculatoarele la care se conectează dispozitivul mobil;

5.5.6. să nu păstreze pe dispozitivul mobil informație confidențială (PIN coduri, numărul de card, parole de acces), de exemplu în mesaje SMS, E-mail-uri, mementouri, notițe, etc.;

5.5.7. aplicația ECBank va fi utilizată numai de către clientul autentificat;

5.5.8. să șteargă informația confidențială în cazul transmiterii dispozitivului altor persoane (vinderea, reparația).

5.5.9. să activeze opțiunea de control la distanță pentru ștergerea datelor la distanță sau blocare în cazul pierderii dispozitivului;

5.5.10. să nu execute operațiunea de obținere a dreptului de administrator (jail-break, rooting). Aceste operațiuni pot scădea nivelul de securitate și expune Sistemul unor riscuri suplimentare;

5.5.11. în cazul pierderii sau furtului dispozitivului mobil, să informeze imediat Banca pentru blocarea aplicației și a accesului la Sistem, să sune operatorul de telefonie mobilă pentru blocarea cartei SIM;

5.5.12. în cazul schimbării numărului de telefon sau neutilizării acestuia pentru o perioadă de timp mai mare decât valabilitatea cartei SIM, să informeze Banca, pentru deconectarea Sistemului de la numărul de telefon pentru a evita compromiterea modalității de autentificare de tip OTP prin SMS;

5.5.13. să fie vigilenți la atacurile de tip phishing, scopul cărora este obținerea de la client a informației confidențiale. Să nu execute mesajele primite prin email sau SMS prin care se solicită divulgarea datelor confidențiale. Banca niciodată nu transmite mesaje SMS și email-uri pentru a solicita de la clienți informație confidențială;

5.5.14. să monitorizeze regulat operațiunile executate. Extrasul de cont și card primit de la Sistem, va permite depistarea la timp și semnalarea operativă a Băncii despre neregulile identificate;

5.5.15. în cazul nefuncționării cartelei SIM să sune imediat la operatorul telefoniei mobile pentru a se asigura că cauza nu este urmare a acțiunilor frauduloase;

5.5.16. să termine lucrul cu aplicația mobile și/sau web prin accesarea butonului (Deconectare);

5.5.17. să ignore propunerile de instalare a unor aplicații sau update-uri dacă ele sunt primite de la persoane sau companii necunoscute, recepționate prin diferite modalități, de exemplu prin email-uri, SMS ș.a.

5.5.18. să evite utilizarea rețelelor wireless/Wi-Fi publice (ex. în magazin, aeroport, pe strada, în cafenea, etc.) pentru operațiuni bancare. Se recomandă să fie dezactivată opțiunea de conectare automată la Wi-Fi.

## **6. Sistemul de Plăți Instant (MIA)**

**6.1.** Prin Sistemul de Plăți instante MIA clienții au posibilitatea de a primi/expedia transferuri de la/către alți utilizatori care sunt înrolați în acest Sistem. Transferurile efectuate prin MIA vor fi procesate 24/24, iar mijloacele bănești vor fi disponibile imediat pentru destinatar.

### **6.2. Înrolarea în Sistemul de Plăți Instante MIA**

**6.2.1** Utilizatorul aplicației va avea posibilitatea să activeze/dezactiveze funcționalitatea de plăți instant din ecranul de setări. Deasemenea, în ecranul de activare utilizatorul va avea posibilitatea să activeze opțiunea de primire/expediere plăți instant. Pentru a activa opțiunea de a primi plăți instant, utilizatorul va selecta contul implicit. Aplicația îl va informa că orice setări anterioare vor fi anulate și îi va afișa la ecran numărul său de telefon mobil, care va avea în continuare rol de Alias.

### **6.3. Transfer P2P prin MIA Alias**

**6.3.1** Utilizatorul aplicației care va fi înrolat în sistemul de plăți instant, cu opțiunea de expediere plăți instant activate va avea posibilitatea de a efectua transferuri către alte Persoane Fizice înrolate în sistem (cu condiția că opțiunea "primire transferuri instant" va fi activată). Pentru aceasta, utilizatorul va selecta din aplicație operațiunea "transfer instant" și va indica/selecta din lista de contacte, numărul de telefon al beneficiarului înrolat în sistem. Odată găsit, datele beneficiarului (prenumele și prima literă a numelui) vor fi afișate la ecran.

Inițiatorul va indica suma transferului, valuta implicită fiind moneda națională (MDL), și va autoriza transferul prin parola OTP expediată prin SMS la numărul de telefon.

**6.4. Serviciul RTP (Request To Pay)** – prin intermediul acestui serviciu, utilizatorii aplicației mobile ECBank înrolați în sistemul de plăți instant (MIA), vor putea expedia cereri de transfer către alți utilizatori înrolați în sistem, deasemenea vor putea primi și accepta sau respinge cereri de transfer de la alți utilizatori înrolați în sistem.

#### **6.4.1. Expedierea cererilor de transfer prin MIA Alias**

Utilizatorul aplicației care va fi înrolat în sistemul de plăți instant, cu opțiunea de expediere plăți instant activate va avea posibilitatea de a efectua transferuri către alte Persoane Fizice înrolate în sistem (cu condiția că opțiunea "primire transferuri instant" va fi activată). Pentru aceasta, utilizatorul va selecta din aplicație operațiunea "transfer instant" și va indica/selecta din lista de contacte, numărul de telefon al beneficiarului înrolat în sistem. Odată găsit, datele beneficiarului (prenumele și prima literă a numelui) vor fi afișate la ecran. Inițiatorul va indica suma transferului, valuta implicită fiind moneda națională (MDL), și va autoriza transferul prin parola OTP expediată prin SMS la numărul de telefon.

#### **6.4.2. Primirea și acceptarea/respingerea cererilor de transfer prin MIA Alias**



Utilizatorii aplicației înrolați în sistemul de plăți instante, vor putea primi prin intermediul aplicației cereri de transfer de la alți utilizatori înrolați în sistem. Cererile de transfer vor fi afișate într-un ecran special al aplicației și vor conține datele solicitantului (prenume și prima literă a numelui), precum și suma solicitată. Utilizatorul va avea posibilitatea de a accepta sau de a respinge cererea.

În momentul acceptării cererii aplicația va genera o instrucțiune de plată precompletată conform cererii (beneficiar și sumă) care va fi propusă utilizatorului spre autorizare prin parola OTP expediată prin SMS la numărul de telefon.

**6.5.** Acceptând prezentele Condiții de utilizare clientul își exprimă acordul privind înrolarea în sistemul de Plăți instant MIA.

### **6.6. Plăți prin QR cod**

- **Generare QR cod** - utilizatorii aplicației mobile ECBank înrolați în sistemul de Plăți Instant (MIA), accesând butonul „QR codul meu” vor putea să genereze propriu QR cod (static sau dinamic), iar ulterior să îl transmită altor utilizatori care, la scanarea QR codului (static sau dinamic) vor putea a efectua un transfer de bani către persoana care a generat acest QR cod.

- **Plăți prin QR cod** - utilizatorii aplicației mobile ECBank , accesând butonul „Plătește cu QR cod” vor putea scana QR codul (static sau dinamic) primit de la alt utilizator, ca ulterior să efectueze un transfer de bani către persoana care a generat acest QR cod.

**6.7. QR cod static** - tip de QR cod, care nu contine informatii fixe privind suma transferului și odată generat, poate fi utilizat de mai multe ori.

**6.8. QR cod dinamic** - tip de QR cod, care contine o informatie fixa privind suma transferului si odată generat, poate fi utilizat doar o singura data.

**6.9. Transferuri Me2Me** - utilizatorii aplicației mobile înrolați în Sistemul de Plăți Instant (MIA), selectând butonul “Transfer Me2Me”, vor avea posibilitatea să transfere bani în conturile proprii din altă Bancă, ALIAS-ul cărora a fost activat vreo dată și transmis către CAS a BNM.

## **7. Deschiderea depozitelor online**

**7.1. Utilizatorii Sistemului ECBank** pot constitui depozite bancare prin intermediul aplicației conform Condițiilor depozitelor bancare noi atrase de la persoane fizice în vigoare prin transferarea fondurilor din conturile clientului accesibile în cadrul ECBank.

7.2. La constituirea unui depozit sistemul automat verifică veridicitatea datelor clientului , în cazul în care este necesar de a actualiza datele , va fi necesar ca Deponetul să se apropie la Sucursală.

7.3. În cazul constituirii depozitului prin intermediul ECBank, vor fi prevăzute următoarele clauze esențiale: suma și valuta depozitului, termenul depozitului, modalitatea de achitare a dobânzilor (cu sau fără capitalizare, posibilitatea efectuării depunerilor suplimentare și/sau a retragerilor parțiale (în dependență de condițiile produsului de depozit), precum și alte clauze specifice.

7.4. După introducerea tuturor parametrilor necesari pentru deschiderea depozitului Sistemul va genera un mesaj prin care Deponentul ia cunoștință și acceptă condițiile de deschidere a contului de depozit aplicînd bifa la documentele necesare, ulterior Deponentul confirmă cererea de deschidere a contului de depozit prin introducerea parolei de unică folosință recepționată la numărul de telefon care este înregistrat în baza de date a Băncii.

7.5. Cererea de depozit va fi procesată în mod automatizat iar la final Deponentul va recepționa un mesaj de confirmare că operațiunea a decurs cu succes și o notificare prin care Banca confirmă deschiderea contului de depozit care se va reflecta în lista de conturi ale clientului.

7.6. Depozitul se va deschide numai în ziua operațională a Băncii. În cazul în care clientul deschide depozitul după închiderea zilei operaționale, va apărea un mesaj informativ că depozitul va fi deschis cu următoarea zi operațională. În cazul în care depozitul va fi deschis în zilele de sâmbătă și duminică la sfîrșitul lunii, depozitul se va înregistra cu data ultimei zile a lunii.

7.7. Rezilierea contractului de depozit nu va fi posibilă on line. În cazul în care Clientul solicită închiderea depozitului, operațiunea se poate efectua doar în cadrul Sucursalei.

7.8. În cazul constituirii depozitului prin aplicația ECBank, documentul electronic care va reflecta

autorizarea operațiunii de constituire a depozitului va avea aceleași efecte ca și contractele de depozit pe suport de hârtie, semnate cu semnătură olografă.

## **8. Drepturile și obligațiile Părților**

Părțile își asumă drepturile și obligațiile menționate expres în capitolul curent, în alte capitole ale prezentelor Condiții de utilizare, cererile depuse de către Client și alte documente transmise de către o Parte celeilalte Părți în legătură cu obiectul prezentelor Condiții de utilizare.

### **8.1. Banca se obligă:**

8.1.1. Să asigure Utilizatorului posibilitatea utilizării Sistemului ECBank în conformitate cu Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru Persoane Fizice.

8.1.2. În cazul suspiciunii de compromitere a mijloacelor de identificare a Utilizatorului – imediat să blocheze posibilitatea inițierii documentelor electronice de plată, transmise cu utilizarea respectivă a parolei (OTP), și să informeze Utilizatorul.

8.1.3. Să asigure clientului posibilitatea de a anunța situațiile de urgență și să ia toate măsurile necesare pentru a stopa imediat executarea tranzacțiilor frauduloase prin intermediul Sistemului din momentul în care a fost înștiințată, asigurând clientului mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării);

8.1.4. să asigure stocarea și păstrarea informațiilor referitoare la tranzacțiile electronice efectuate prin intermediul Sistemului pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative în vigoare, precum și să monitorizeze corespunderea tranzacțiilor electronice efectuate prin intermediul Sistemului condițiilor contractuale și normelor în vigoare;

8.1.5. În cazul refuzului executării dispoziției transmise, în decursul unei zile lucrătoare să întreprindă toate măsurile de înștiințare a Utilizatorului despre cauzele unui astfel de refuz.

8.1.6. Să asigure confidențialitatea datelor privind Utilizatorul sistemului ECBank și a tranzacțiilor efectuate prin intermediul acesteia, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare aferente secretului comercial.

### **8.2. Utilizatorul se obligă:**

8.2.1. Să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare și să manifeste o atitudine responsabilă privind siguranța și securitatea sistemului ECBank.

8.2.2. Să ofere Băncii informația corectă referitor la numărul de telefon mobil, care va fi utilizat de către Bancă ca mijloc de expediere a parolei (OTP).

8.2.3. Să utilizeze sistemul ECBank în conformitate cu prevederile Condițiilor Generale de prestare a serviciilor pentru Persoane Fizice.

8.2.4. Să înștiințeze Banca imediat ce constată: modificarea neautorizată a soldului contului său bancar; orice eroare sau neregulă apărute în urma gestionării de către Bancă a contului bancar; elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii informației de autentificare a Utilizatorului de către persoane neautorizate.

8.2.5. Să efectueze acțiunea de Log out/Deconectare după fiecare sesiune de utilizare a sistemului;

8.2.6. La inițierea unei plăți, să verifice corectitudinea documentelor electronice pregătite pentru a fi transmise spre executare;

8.2.7. Să înștiințeze Banca (prin intermediul serviciului Contact Center al Băncii sau la ghișeele Băncii) imediat ce constată modificări neautorizate ale soldului contului bancar, erori apărute în urma gestionării de către Bancă a contului bancar, elemente care creează suspiciuni privind accesul persoanelor terțe la aplicație, etc.

### **8.3. Banca are dreptul:**

8.3.1. Să perceapă taxe și comisioane în conformitate cu Tarifele pentru serviciile prestate Persoanelor Fizice.

8.3.2. Să nu accepte spre executare prin intermediul sistemului documentele electronice dacă primirea acestora nu este prevăzută în prezentele Condiții;

8.3.3. Banca nu poartă răspundere pentru pierderile survenite în cazul accesului neautorizat de persoana terță.

## **9. Responsabilitatea Părților și ordinea repartizării pierderilor**

**9.1.** Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul sistemului, pentru tranzacțiile efectuate și documentele electronice transmise în adresa Băncii în cadrul sesiunii de utilizare a sistemului.

**9.2.** Clientul este responsabil de neadmiterea compromiterii factorilor de autentificare deținută.

**9.3.** Banca și Clientul recunosc puterea juridică a Tranzacțiilor efectuate prin aplicația ECBank.

**9.4.** Clientul acceptă ca actele juridice în relație cu Banca să fie încheiate prin utilizarea codului OTP ca mijloc electronic de autorizare/confirmare.

**9.5.** Banca și clientul recunosc documentele electronice, precum și operațiunile autorizate/confirmate prin mijloace electronice, ca având caracter autentic și, prin urmare, vor fi considerate ca probe juridice.

**9.6.** Banca și clientul cunosc faptul că documentele electronice transmise de către client Băncii sunt echivalente celor depuse personal de către client și semnate cu semnătura olografă a acestuia și produc aceleași drepturi și obligațiuni ale părților.

**9.7.** Banca va lua toate măsurile necesare și posibile pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a sistemului ECBank.

## **10. Dispozițiile finale**

**10.1.** Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între client și Bancă pe marginea utilizării Sistemului ECBank vor fi soluționate pe cale amiabilă, prin negociere. În cazul epuizării tuturor mijloacelor de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, acestea vor fi soluționate de către instanțele de judecată competente, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

**10.2.** În cazul modificării prezentelor Condiții de utilizare și/sau Tarifelor aferent serviciilor integrate în aplicație, Banca va informa clienții prin afișarea versiunilor modificate ale acestor documente pe pagina Web a Băncii <https://www.ecb.md/>.