

**Public**

**APROBAT**  
de către Comitetul de Conducere al BC "EuroCreditBank" S.A.  
PV nr.57 din 04 iunie 2026

# **CONDIȚII GENERALE de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.**

**Chișinău 2026**

## CUPRINS

1.	Întroducere.....	3
2.	Termeni utilizați.....	3
3.	Obligațiunile părților.....	5
4.	Cont de plată (Cont curent).....	8
5.	Cont de depozit.....	9
6.	Cont de depozit on line.....	10
7.	Carduri de plată.....	11
7.1	Reguli de utilizare a cardurilor de plată.....	11
7.2	Tipurile cardurilor de plată emise de Bancă.....	11
7.3	Funcționarea contului de plată. Modalitățile de utilizare a Cardurilor.....	11
7.4	Prevederi Generale ale Securității Utilizării Cardului de plată.....	13
7.5	Drepturile, obligațiile și responsabilitățile Părților.....	14
7.6.	Reguli speciale și măsurile de prevenire a cazurilor de fraudă aferente utilizării cardurilor de plată.....	16
7.7.	Pierderea sau furtul Cardului și/sau a PIN-codului.....	17
7.8.	Activarea Cardului de Plată, setarea PIN-ului.....	17
7.9.	Modificarea prezentelor Condiții și/sau a Tarifelor.....	18
7.10.	Dispoziții finale.....	18
8.	Sistemul de deservire bancară la distanță „ECBank”.....	18
9.	Caseta de siguranță.....	20
10.	Condiții finale.....	21
11.	Date contact.....	21

## 1. Introducere

1.1. Prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor de către BC „EuroCreditBank” SA au drept scop reglementarea relațiilor dintre Bancă și Client cu privire la deschiderea, deservirea, gestionarea și închiderea conturilor Bancare ale Clientului în Bancă, precum și reglementarea condițiilor de prestare a serviciilor destinate persoanelor fizice. Acestea sunt parte componentă a contractelor semnate între Banca și Client.

1.2. Prezentele Condiții generale se aplică începând cu data stabilirii relației de afaceri și sunt valabile până la data încetării acestora.

1.3. Banca Comercială "EuroCreditBank" S.A., denumită în continuare "Bancă", se identifică prin următoarele date: cod fiscal/IDNO: 1002600020056, sediul: MD-2001, mun. Chișinău, str. Ismail, nr. 33, înregistrată la Agenția Serviciilor Publice la data de 25 mai 2001, număr de telefon: (00373)22 500200, adresa de e-mail: info@ecb.md, pagina web: www.ecb.md. B.C. "EuroCreditBank" S.A. este membră a Fondului de garantare a depozitelor. Banca deține Sucursale, agenții, bancomate pe teritoriul Republicii Moldova. Autoritatea de supraveghere a activității băncilor licențiate este Banca Națională a Moldovei, sediul: MD-2005, Republica Moldova, mun. Chișinău. bd. Grigore Vieru, nr. 1, pagina-web oficială: <http://bnm.md>.

1.4. BC "EuroCreditBank" S.A. este Operator de date cu caracter personal în conformitate cu prevederile Legii Nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, adresa email pentru alerte aferent protecției datelor cu caracter personal: client@ecb.md.

## 2. Termeni utilizați

2.1. **Cont de plăți** - contul curent, de depozit sau cont de card deținut în numele unuia sau al mai multor utilizatori ai serviciilor de plată, folosit pentru executarea operațiunilor de plată. Contul de plăți este deschis la bancă pe numele titularului contului în lei moldovenești și/sau în valuta străină, în care sunt reflectate toate operațiunile efectuate de către deținător și/sau deținătorul suplimentar prin intermediul cardurilor atașate;

2.2. **Client** – orice persoană fizică care a beneficiat sau beneficiază de serviciile Băncii.

2.3. **Deținător de Card (Deținătorul Cardului, Deținător)** - persoana fizică pe numele căreia a fost emis cardul bancar.

2.4. **Card de plată (Card)** - un suport de informație standardizat și, după caz personalizat prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, utilizând numărul personal de identificare al său și/sau alte coduri care permit

identificarea sa, în funcție de tipul cardului de plată, are acces de la distanță la contul de plăți la care este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor de plată.

2.5. **Card de debit** - cardul de plată, prin intermediul căruia Deținătorul dispune de mijloace bănești depuse la bancă. Acesta poate oferi posibilitatea acordării unei facilități de overdraft, în cazul insuficienței mijloacelor bănești în contul acestuia.

2.6. **Card de credit** - cardul de plată, prin intermediul căruia Deținătorul, în baza unui contract de credit încheiat cu Banca, dispune de mijloace bănești oferite de bancă sub forma unei linii de credit.

2.7. **Codul de securitate CVV2** - codul personal atribuit de către Banca deținătorului în vederea identificării acestuia la efectuarea operațiunilor în mediul virtual.

2.8. **Autorizare** - permisiunea băncii de a efectua o anumită operațiune prin intermediul Cardului de plată emis de aceasta.

2.9. **Comerciant** - agentul economic care, în baza unui contract încheiat cu Banca, acceptă cardurile de plată emise de aceasta în calitate de instrument de plată pentru mărfurile / serviciile comercializate.

2.10. **Capitalizarea dobânzii** - presupune faptul că dobânda se adăuga lunar la suma depusă inițial.

2.11. **Debitare directă** - este un serviciu de plată (instrument de plată) pentru debitarea contului de plată al plătitorului în cazul în care o operațiune de plată este inițiată de beneficiarul plății pe baza consimțământului acordat de către plătitor beneficiarului plății, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului sau prestatorului de servicii de plată al plătitorului.

2.12. **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.

2.13. **Deponent /depunător** - client, care a depus sau depune bani în Bancă sau diverse valori spre păstrare în caseta de siguranță.

2.14. **Depozit bancar** - suma de bani depusă care:

a) urmează să fie rambursată fie la vedere, fie la termen, cu sau fără dobândă ori cu orice alt beneficiu, fie în condițiile convenite în comun de către deponent sau de împuternicitul acestuia și de Bancă;

b) nu se raportează la datorii subordonate, la

dreptul de proprietate ori la servicii, inclusiv la serviciile de asigurare;

- c) este atestată sau nu de orice evidență scrisă ori de orice chitanță, certificat, notă sau de un alt document al Băncii.

2.15. **Deținător suplimentar** - persoana fizică pe numele căreia s-a eliberat cardul, iar operațiunile cu acest card sunt reflectate în contul de plată al titularului contului. Cardul pe numele deținătorului suplimentar poate fi emis numai la cererea scrisă a titularului contului și numai în limita împuternicirilor acordate de către acesta;

2.16. **Dispozitiv special** - un dispozitiv prin intermediul căruia se efectuează operațiuni cu prezența fizică a cardului. Dispozitivul special poate fi:

- a) **bancomat (ATM)** - dispozitivul destinat autodeservirii Clientilor, ce permite acestora retragerea mijloacelor bănești sub formă de numerar, depunerea mijloacelor bănești pe contul de card precum și obținerea informațiilor privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate cu cardurile de plată;
- b) **imprinter** - dispozitivul destinat deservirii Deținătorilor, aflat la Bancă sau la un comerciant, care permite transpunerea amprentei datelor reliefate ale cardului pe un formular standardizat al chitanței.

2.17. **Dobânda** - suma de bani, pe care Banca o plătește deponentului, în mărime procentuală din suma depusă în contul Bancar purtător de dobânda, pentru plasarea mijloacelor bănești în contul de depozit;

2.18. **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 de internet poate efectua tranzacții, plăți, vizualiza situația conturilor sale Bancare, etc.

2.19. **Instrucțiune autorizată** - orice cerere de cumpărare/ vânzare a valutei, ordin de plată pentru transferuri intraBancare/ ordinare/ bugetare și în valută străină, transmise băncii prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță ECBank de către beneficiar (client), identitatea căruia a fost stabilită prin utilizarea numelui utilizator, parolei.

2.20. **Nume utilizator** - element de identificare al beneficiarului (clientului) la accesarea sistemului "ECBank".

2.21. **Plăți programate** - plata care se efectuează în anumite intervale de timp și sume fixate în baza contractului de mandat privind plățile programate.

2.22. **Parolă** - element care asigură securitatea utilizării sistemului ECBank.

2.23. **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 informational al băncii și care este utilizat în cadrul sistemului în calitate de cod de autentificare și autorizare pentru efectuarea tranzacțiilor electronice.

2.24. **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. **Login** – numele utilizatorului setat de către sistem la etapa de înregistrare.

2.25. **Parolă** – parolă statică corespunzătoare loginului setată de către utilizator la etapa înregistrării și folosită ulterior pentru logare în sistem.

2.26. **Parolă de acces** – combinație succesivă de cifre, care este utilizată în scopul autentificării clientului după conectarea în sistem pe tot parcursul unei sesiuni active. Parola de acces poate fi modificată doar de către utilizator și doar după autentificarea acestuia în sistem.

2.27. **POS-terminal** - dispozitivul destinat deservirii deținătorilor, aflat la o bancă sau la un comerciant, care permite citirea datelor de pe bandă magnetică și/sau de pe microprocesorul cardului, procesarea acestor date și a altor date referitoare la operațiunea inițiată.

2.28. **Limita de credit** - suma mijloacelor împrumutate de către Banca titularului contului, conform condițiilor contractului de credit, pentru cardul de credit sau pentru cardul de debit cu facilități de Overdraft autorizat.

2.29. **Mediu real** - situația în care operațiunea se efectuează în prezența deținătorului și cu prezența fizică a cardului său.

2.30. **Mediu virtual** - situația în care operațiunea se efectuează fără prezența fizică a deținătorului și a cardului său.

2.31. **Operațiune efectuată prin intermediul cardului (Operațiune)** - orice tranzacție realizată prin utilizarea cardului sau numărului cardului în vederea ridicării /depunerii numerarului, achitării mărfurilor /serviciilor, transferului de mijloace bănești și altor tipuri de tranzacții.

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

5/20

2.32. **Overdraft autorizat** - facilitate acordată de Bancă, care permite deținătorului, în cazul insuficienței mijloacelor bănești în contul de plată, să efectueze operațiuni în cadrul anumitei limite stabilite în contractul de credit încheiat între Bancă și titularul contului, cu condiția rambursării mijloacelor bănești, achitării dobânzii și altor plăți aferente în modul și în termenul stabilit în contractul de credit.

2.33. **Overdraft neautorizat** - situația în care suma tranzacției sau comisionului convenit băncii depășește disponibilul mijloacelor din contul de plată.

2.34. **PIN-cod** - codul personal atribuit de către bancă deținătorului în vederea identificării acestuia la efectuarea anumitor operațiuni cu utilizarea Cardului. În cazul pierderii sau deteriorării plicului special, restabilirea PIN-codului nu este posibilă. În acest caz, este necesar a fi emis un nou card.

2.35. **Sold disponibil** - soldul contului de plată, majorat cu limita de credit și diminuat cu soldul minim în cont și suma blocată.

2.36. **Sold minim în cont** - suma mijloacelor bănești, stabilită în tarife, care nu este disponibilă pentru utilizare prin intermediul cardului de către titularul contului și/sau deținător, inclusiv deținătorul suplimentar.

2.37. **Suma blocată** - suma mijloacelor bănești aferente operațiunilor efectuate și/sau comisioanelor, blocate în contul de plată. În cazul blocării sumei operațiunii în contul de plată, această blocare nu poate fi anulată de Banca până la expirarea termenului de 31 de zile.

2.38. **Titularul contului** - persoana pe numele căreia este deschis contul de plată, la care este atașat cel puțin un card. Titularul contului poate fi o persoană fizică sau un agent economic.

2.39. **Tarife și comisioane** - lista tuturor tarifelor, comisioanelor, dobânzilor și penalităților aplicate de bancă pentru serviciile acordate clienților Băncii.

2.40. **Ordin de plată cu data executării în viitor** - poate fi executat de către bancă la o dată viitoare a plății, în cazul aranjamentelor contractuale existente între părți în acest sens.

2.41. **Casetă de siguranță** - cutie metalică cu lacăt, în care se păstrează diverse valori depuse de către deponent.

2.42. **Zi bancară** - ziua în care Banca desfășoară activitate ce îi permite executarea ordinelor de plată. În relația cu Banca sunt considerate a fi nelucrătoare zilele de sâmbătă, duminică, sărbătorile legale la nivel național, orice alte zile considerate nelucrătoare de băncile corespondente/sistemele de contare externe (în cazul operațiunilor de plată ce se derulează prin intermediul acestora), precum și zilele pe care Banca le

declară nelucrătoare, în această situație clienții urmând a fi informați în timp util prin afișarea mesajelor corespunzătoare la ghișeele băncii și pe pagina web a băncii. Prin derogare, anumite unități teritoriale ale băncii își pot desfășura activitatea în zilele de sâmbătă, duminică sau de sărbătoare, informație pe care clientul o poate consulta pe pagina oficială a băncii.

2.43. **Zi operațională** - înseamnă intervalul de timp din cursul zilei bancare, conform graficului făcut public pe pagina web a băncii sau prin afișarea orarului de lucru în ghișeele băncii, în decursul căruia se efectuează primirea ordinelor de plată de la clienți.

2.44. **Curs valutar** - reprezintă cursul valutar comercial stabilit de Bancă pentru o anumită zi bancară sau pentru anumite tipuri de operațiuni bancare, care este furnizat de Bancă sau provine din surse publice.

## 3. Obligațiunile părților

### 3.1. Banca se obligă:

3.1.1. Să asigure integritatea disponibilităților aflate în cont și să nu permită persoanelor terțe de a dispune de mijloacele bănești ale clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare ori la dispoziția scrisă a clientului.

3.1.2. Să înregistreze în contul clientului sumele bănești depuse de acesta sau de un terț în numerar sau transferate din conturile altor persoane în ziua primirii documentelor de plată corespunzătoare, dacă operațiunea solicitată nu contravine legislației sau actelor normative interne ale băncii.

3.1.3. Să efectueze corectarea erorilor ce au fost semnalate de către Client, dacă acestea sunt recunoscute de către bancă.

3.1.4. Să asigure confidențialitatea informației privind starea conturilor și operațiunilor înregistrate în ele, în conformitate cu legislația în vigoare.

### 3.2. Banca este în drept:

3.2.1. Să nu efectueze operațiuni în/din contul clientului în cazul în care documentele prezentate contravin actelor normative și interne ale băncii și prevederilor legislației în vigoare, explicând motivele refuzului clientului.

3.2.2. Să suspende operațiunile în/din conturi (în afară de operațiunile legate de mijloacele bănești înregistrate în contul bancar în urma comercializării gajului) la primirea dispoziției privind suspendarea operațiunilor la conturile clientului, emise de către:

- a) organul fiscal;
- b) Centrul National Anticorupție;

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

6/20

- c) Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor;
- d) alte organe împuternicite în conformitate cu legislația în vigoare.

3.2.3. Să execute aplicarea sechestrului și perceperea în mod incontestabil a mijloacelor bănești din conturi (în afară de mijloacele bănești înregistrate în urma comercializării gajului, precum și sumele înregistrate în conturile provizorii) în baza încheierii, ordonanței, etc., emise de către:

- a) executorii judecătorești și
- b) alte organe împuternicite de lege cu acest drept.

3.2.4. Să retragă prin dispoziții proprii interne din contul clientului sumele înregistrate eronat de către bancă, care nu-i aparțin clientului și/sau sumele datorate în conformitate cu tarifele pentru serviciile Bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A. și ratele dobânzilor pentru conturile de depozit ale persoanelor fizice. În legătură cu aceasta clientul își exprimă consimțământul său expres și împuternicește Banca să treacă de sine stătător la scăderi, din conturile, deschise la Banca, sumele înregistrate eronat și/sau datorate. În cazul sumelor înregistrate eronat în contul bancar, concomitent cu extrasul din cont, Banca va furniza clientului și o notă contabilă pentru aceasta tranzacție. Prezenta împuternicire este irevocabilă și rămâne în vigoare pe toată perioada existenței contului.

3.2.5. Reținerea sumelor restante și/sau înregistrate eronat poate avea loc și din orice cont de depozit, dar numai după expirarea a 5 zile de la notificarea Băncii privind necesitatea stingerii datoriilor restante sau mai devreme – dacă Clientul va iniția retragerea anticipată a banilor din depozit. În cazul depozitului neajuns la termen sumele ramase în urma achitării obligațiilor de plată ale Clientului față de Bancă vor fi transferate în contul curent prin intermediul căruia s-a constituit depozitul și vor fi bonificate cu dobânda corespunzătoare contului curent. La rezilierea anticipată a depozitelor pentru reținerea sumelor restante și/sau înregistrate eronat Banca nu reține de la client dobânzile achitate și nu aplică alte sancțiuni pentru rezilierea anticipată a depozitului.

3.2.6. Banca este în drept să crediteze contul clientului prin virament, cu convertirea sumei la cursul de schimb comercial virament stabilit de Bancă, valabil la data creditării, în cazul în care valuta sumei primite diferă de valuta contului indicat în documentul de plată. În cazul plăților în valută străină, dacă codul IBAN conține erori nesemnificative și Clientul poate fi identificat, Banca va credita contul fără investigații suplimentare, cel târziu în ziua operațională Bancară următoare.

3.2.7. Să modifice numărul contului Bancar, dacă aceasta rezulta din modificarea Planului de conturi al evidentei contabile în băncile licențiate din Republica Moldova, informând titularul de cont în termen nu mai mic de 30 de zile până la efectuarea acesteia.

3.2.8. Să solicite de la client documente suplimentare cu privire la operațiunile în/din contul clientului. În cazul neprezentării documentelor solicitate, Banca va refuza executarea operațiunii și va bloca contul până la prezentarea documentelor.

3.2.9. Să închidă contul bancar în baza cererii clientului sau în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova, precum și în cazul în care Clientul efectuează operațiuni, ce contravin prevederilor Legii nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;

3.2.10. Să modifice prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice, Tarifele pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A., afișându-le în subdiviziuni și pe pagina web a Băncii cu cel puțin 60 zile înainte de data operării modificărilor.

3.2.11. Ratele dobânzilor pentru conturile de depozit pentru persoane fizice, afișându-le pe panoul de informație din subdiviziuni și pe pagina web a băncii cu 15 zile înainte de data operării modificărilor.

3.2.12. Banca are și alte drepturi și obligații prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova, care nu sunt stipulate în prezentul document.

3.3. Clientul se obligă:

3.3.1. Să prezinte Băncii documentele necesare pentru identificarea sa, deschiderea, modificarea și închiderea contului bancar conform actelor normative în vigoare, inclusiv și actelor interne ale băncii.

3.3.2. Să facă cunoștință cu Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC EuroCreditBank S.A., precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea cel puțin lunar la sediul Băncii sau prin intermediul paginii web a băncii.

3.3.3. Să ia cunoștință cu Tarifele băncii pentru serviciile bancare prestate persoanelor fizice Ratele dobânzilor pentru conturile de depozit ale persoanelor fizice, aprobate de Bancă, precum și să verifice actualitatea acestora și modificările operate la acestea cel puțin lunar la sediul băncii sau prin intermediul paginii web a Băncii.

3.3.4. Să ia cunoștința cu orarul de lucru al băncii plasat pe panoul informativ din sediul băncii.

3.3.5. Să comunice și să restituie Băncii sumele înscrise eronat în conturile sale și care nu-i aparțin - nu

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

7/20

mai târziu de a doua zi Bancară după primirea extrasului de cont. În legătura cu aceasta, clientul împuternicește Banca, în mod irevocabil, să retragă prin documente contabile proprii interne din contul clientului sumele înregistrate greșit, care nu-i aparțin. În cazul în care clientul refuză să restituie sumele care nu i se cuvin, Banca poate pretinde încasarea sumelor eronat înregistrate, inclusiv a dobânzii calculate în conformitate cu legea.

3.3.6. Să achite băncii tariful pentru serviciile prestate de către Banca conform Tarifelor pentru serviciile Bancare prestate persoanelor fizice în vigoare.

3.3.7. Să asigure pe contul său bancar mijloace bănești suficiente pentru efectuarea operațiunilor solicitate și achitarea comisioanelor pentru serviciile prestate de bancă.

3.3.8. Să prezinte băncii informațiile și documentele solicitate de către aceasta în baza legislației în vigoare.

#### 3.4. Clientul este în drept:

3.4.1. Să gestioneze de sine stătător mijloacele bănești aflate în contul bancar, în conformitate cu prevederile Condițiilor generale de prestare a serviciilor.

3.4.2. În termen de cel mult două zile bancare, la informarea în scris a băncii despre constatarea erorilor sau a unor omisiuni la înregistrarea în cont, să obțină efectuarea respectivelor corectări și / sau completări.

3.4.3. Să primească la cerere extrase de cont, conform tarifelor în vigoare.

3.4.4. Să fie informat prin intermediul paginii web a băncii și panoul de informație din subdiviziunile băncii privind modificările ce au loc în Tarifele pentru serviciile Bancare prestate persoanelor fizice, ratele dobânzii pentru conturile de depozit ale persoanelor fizice, precum și Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A. În orice moment, la cerere, Banca va oferi Condițiile Generale pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil.

3.4.5. Clientul are și alte drepturi și obligațiuni prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova, care nu sunt stipulate în prezentul document.

#### 3.5. Condiții de prelucrare a datelor cu caracter personal

3.5.1. Banca a informat Clientul despre faptul, că este înregistrată în calitate de operator de date cu caracter personal, prin Decizia Centrului National pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal în condițiile Legii nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

3.5.2. Astfel, la inițierea relației cu Banca, clienții își confirmă consimțământul expres că datele de identificare ale acestora sunt prelucrate în conformitate cu legislația

în vigoare cu referire la protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea prelucrării lor.

3.5.3. Datele cu caracter personal sunt obținute direct de la client, de la un împuternicit al clientului (în momentul în care se completează formulare sau documente ale bancii) și/sau de la un tert prestator de servicii de plată contractat de către client.

3.5.4. Banca este în drept să transmită, conform prevederilor legale în vigoare, informații despre tranzacții suspecte către Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și, după caz, altor autorități competente, inclusiv transfrontalier.

#### 3.6. Drepturile și obligațiile Părților în domeniul prelucrării datelor cu caracter personal:

3.6.1. Clientul dispune de următoarele drepturi:

- de a fi informat despre identitatea operatorului de date cu caracter personal, despre scopul prelucrării acestor date și destinatarii datelor cu caracter personal colectate;
- de acces, intervenție și opoziție în raport cu datele cu caracter personal furnizate;
- de a depune plângere;
- de retragere a consimțământului;
- de a nu fi supus unei decizii individuale;
- de acces la justiție.

3.6.2. Banca dispune de următoarele drepturi:

- de a prelucra datele cu caracter personal aferente clientului în scopul încheierii, modificării, executării și încetării prezentelor condiții;
- de a prelucra datele cu caracter personal aferente clientului, după încetarea prezentelor Condiții, în scopul promovării serviciilor și produselor sale, precum și în scopuri de marketing;
- de a prelucra datele cu caracter personal aferente clientului după încetarea prezentelor Condiții, în scopul desfășurării activității sale și cu condiția de a nu prejudicia clientul.

3.6.3. Banca se obligă:

- să transmită persoanelor terțe (inclusiv transfrontalier) și autorităților abilitate prin legi speciale, datele cu caracter personal aferente Clientului, doar în condițiile legislației în vigoare, sau cu consimțământul clientului;
- să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal furnizate de client.

3.6.4. Până la retragerea consimțământului său, clientul permite băncii să prelucreză datele sale cu

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

8/20

caracter personal pe o perioada nelimitată în afara cazurilor prevăzute de legislația în vigoare.

#### 3.7. Regulile „Cunoaște-ti Clientul”, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

3.7.1. La inițierea relațiilor de afaceri cu clienții sau prestarea serviciilor de plată clienților, Banca aplica legislația și cadrul normativ intern aferent regulilor ”Cunoaște-ti Clientul”.

- a) Banca nu intra în raporturi contractuale până când identitatea noului client nu se verifică conform normelor legislației;
- b) Banca nu deschide și nu operează cu conturi pentru care identitatea titularului nu este cunoscută și identificată în modul corespunzător;
- c) Banca nu menține conturi anonime și conturi pe nume fictive.
- d) aplicarea Condițiilor Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice nu va limita sau restricționa nejustificat accesul publicului general la serviciile de plata financiare prestate de Bancă.

3.7.2. Banca aplică măsuri de identificare a clientului și ai acționarilor, beneficiarilor efectivi ai acestuia, măsuri de precauție sporite și măsuri de păstrare a datelor. Banca este în drept să solicite documente suplimentare pentru verificarea identității clienților, justificarea tranzacției ordonate de aceștea și/sau determinarea beneficiarilor efectivi/ reali și sursei fondurilor utilizate.

3.7.3. În caz de neprezentare a documentelor solicitate, sau de prezentarea a documentelor și informațiilor neveridice/instrumentelor de plata susceptibile de a avea un caracter fraudulos, Banca va refuza deschiderea contului, efectuarea tranzacției/serviciilor de plată sau stabilirea relației de afaceri, precum și, va bloca contul clientului în cadrul relației de afaceri existente, până la prezentarea documentelor/informațiilor solicitate și va întreprinde măsuri în conformitate cu Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

#### 3.8. Alte condiții

3.8.1. Mijloacele bănești plasate la contul de depozit sunt garantate în conformitate cu Legea nr. 575-XV din 26.12.2003 privind garantarea depozitelor persoanelor fizice în sistemul bancar.

3.8.2. Clientul garantează Băncii precum că mijloacele bănești, depuse în conturile bancare au fost obținute în conformitate cu legislația națională în vigoare și nu constituie venituri din activitate ilicită.

3.8.3. Toate litigiile și divergențele, care pot apărea la executarea prezentelor Condiții, se vor soluționa pe cale

amiabilă, iar în cazul în care părțile nu vor ajunge la o soluție amiabilă a litigiului / divergenței acesta se va soluționa de către instanța de judecată competentă.

3.8.4. În cazul în care prezentele Condițiile Generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC EuroCreditBank SA, nu reflectă careva situații, părțile se vor conduce de legislația civilă în vigoare.

3.8.5. Părțile de comun acord au convenit privind păstrarea confidențialității informațiilor și/sau documentelor de care au făcut cunoștință în timpul executării obligațiilor.

3.8.6. Obligațiile asumate de părți în baza prezentelor Condiții Generale și/sau Contractelor specifice trebuie executate în mod corespunzător și cu bună-credință.

### 4. Cont de plată (Cont curent)

4.1. Cont de plată (cont curent) este destinat pentru evidența mișcării mijloacelor bănești fără dobânda ale persoanei fizice. În acest cont se înregistrează operațiunile curente cu numerar și prin virament, care pot fi efectuate de către titularul contului sau persoana autorizată. Contul curent este un cont bancar operațional, iar tranzacțiile de depunere cash/ înregistrare virament a mijloacelor bănești reprezintă inițierea utilizării acestora de către client și, în anumite cazuri, necesită prezentarea unor acte suplimentare la solicitarea Băncii.

4.2. În cazul în care clientul Băncii, dorește să ridice numerar din cont ( la ghișeul Băncii) suma ce depășește 100 000 MDL (sau echivalentul acesteia în orice altă valută) în mod obligatoriu va notifica în scris Banca ( cerere în formă liberă ). Cererea depusă până la ora 12:00 - se va procesa în următoarea zi lucrătoare, după ora 12:00 - se va procesa peste 2 zile lucrătoare.

4.3. Sumele care nu depășesc 100 000 MDL (sau echivalentul acesteia în orice altă valută) nu se supun notificării prealabile, respectiv se eliberează la momentul adresării la Bancă.

4.4. Prin contul de plată (contul curent) se pot efectua următoarele operațiuni:

- a) transferuri (locale și internaționale);
- b) alimentarea conturilor de depozit;
- c) încasarea banilor (salariul, alte venituri, transferuri, etc.);
- d) depunerea numerarului în cont;
- e) retragerea numerarului din cont;
- f) debitare directă;
- g) achitarea comisioanelor aferente serviciilor conexe și a operațiunilor efectuate în cont;

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

9/20

- h) debitarea printr-un ordin de plată programat;
- i) debitarea printr-un unui ordin de plată cu data executării în viitor;
- j) atașarea cardului;
- k) contractarea Serviciului de Deservire Bancară la Distantă;
- l) contractarea unui credit sau overdraft;
- m) operațiuni de convertire.

4.5. Pentru persoanele care nu au atins vârsta de 14 ani, precum și persoanele limitate/lipsite de capacitatea de exercițiu, deschiderea conturilor precum și gestionarea lor se efectuează de către părinți, reprezentantul legal, în condițiile prevăzute de lege. În cazul deschiderii unui cont curent pentru a dispune, în limitele permise de legislație, de mijloace bănești, minorul care a împlinit vârsta de 14 ani prezintă documentele necesare deschiderii unui cont, cu condiția că aceste acte juridice corespund prevederilor legii.

#### 4.6. Alte condiții:

4.6.1. Banca nu achită Clientului dobânda pentru soldul mijloacelor bănești din contul curent, dacă condițiile contractului nu prevăd altceva.

4.6.2. Banca se angajează să execute, în limitele disponibilităților, operațiunile cu mijloacele bănești din cont privind transferul unor sume către alte persoane și/sau retragerile de numerar, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare.

4.6.3. Banca este în drept să execute perceperea în mod incontestabil a mijloacelor bănești din Contul curent al Clientului prin dispoziții incaso/ dispoziții trezoreriale, întocmite de către organul împuternicit prin lege cu acest drept/ creditorul următor conform prevederilor actelor normative în vigoare și documentelor de executare silită.

4.6.4. Clientul este în drept să revoce ordinele de plată până la executarea acestora.

4.6.5. Banca nu poartă răspundere pentru:

- a) rezultatele serviciilor prestate de către Bancă în conformitate cu dispozițiile Clientului;
- b) prezentarea de către Client în orice formă a unor date eronate sau incomplete pentru efectuarea de către Banca a unor operațiuni în interesul Clientului.

4.6.6. Banca nu poartă răspundere pentru neexecutarea dispozițiilor Clientului, survenirea cărora nu ține de voința Băncii, care cuprind, dar fără a se limita la acestea:

- a) modificarea cursului oficial și/sau cursului de schimb valutar al valutei străine stabilit de Banca cu care operează Clientul prin intermediul Băncii și / sau al

băncilor corespondente ale Băncii;

- b) operațiunea solicitată este interzisă de legislația Republicii Moldova;
- c) acțiunile și / sau inacțiunile terțelor persoane, inclusiv ale băncilor corespondente ale Băncii;
- d) incapacitatea sau insolvabilitatea financiară a băncii corespondente sau băncii de tranzit, prin intermediul căreia se face plata, sau retragerea licenței bancare a acesteia;

4.6.7. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor, stipulate în prezentele Condiții, partea culpabilă compensează pagubele cauzate în conformitate cu legislația în vigoare.

4.6.8. Clientul poate revoca ordinul de plată la momentul executării acestuia de către Bancă și în cazul în care ordinul de plată a fost trecut prin SAB dar nu a fost transmis în adresa beneficiarului prin SAPI. Revocarea ordinului de plată în cazurile când n-a fost transmis prin SAPI poate fi efectuată numai conform cererii clientului în formă scrisă.

4.6.9. Emitentul poate revoca ordinul de plată până la momentul executării acestuia de către Bancă și în cazul în care ordinul de plată a fost trecut prin SAB dar nu a fost transmis prin SWIFT. Revocarea ordinului de plată în cazurile când n-a fost transmis prin SWIFT poate fi efectuată numai conform cererii clientului în formă scrisă. Clientul va despăgubi Banca în cazul:

- a) neexecutării sau executării cu întârziere a obligației de a înștiința și restitui sumele înscrise incorect de către Bancă în conturile acestuia;
- b) neachitării sau achitării cu întârziere a comisionului pentru serviciile prestate de către Bancă.

4.6.10. Despăgubirea va consta în plata unei dobânzi, în mărimea ratei de baza a Băncii Naționale a Moldovei la data cauzării prejudiciului, din suma înscrisă incorect sau suma neachitării, sau achitării cu întârziere a comisionului pentru serviciile prestate de către Bancă.

4.6.11. Părțile sunt scutite de răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor conform prezentului Contract dacă aceasta este cauzată de situații de forță majoră cum sunt: inundațiile, incendiile, calamitățile naturale, acțiunile militare, acțiunile organelor publice etc. Partea care invocă forța majoră va notifica cealaltă parte despre circumstanțele intervenite și impactul lor asupra executării obligațiilor și va întreprinde toate măsurile pentru minimizarea efectelor acestor circumstanțe.

## 5. Cont de depozit

5.1. În funcție de criteriile specifice, există mai multe tipuri de depozite. Depozitele pot fi deschise în lei moldovenești și/sau în valută străină. Periodicitatea de

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

10/20

plată a dobânzii se efectuează conform condițiilor contractului de depozit. În funcție de regimul ratei dobânzii, dobânda este flotantă sau fixă.

5.2. Reieșind din tipul depozitului selectat, Deponentul va încheia cu Banca Contractul de depozit respectiv.

5.3. În conformitate cu condițiile contractuale, Deponentul plasează în contul său de depozit deschis la Bancă mijloacele bănești în condițiile calculării și plății a dobânzii, iar Banca se obligă, după expirarea termenului stabilit, să restituie suma depozitului și să plătească Deponentului dobânda aferentă depozitului.

5.4. Dobânda aferentă depozitului se calculează zilnic, reieșind din soldul efectiv înregistrat în contul de depozit, începând cu ziua următoare zilei efectuării depunerii, până în ziua precedentă zilei restituirii sumei depuse. Temeiul calculului este de **365/366 de zile pe an**.

5.5. Banca este în drept să modifice unilateral rata dobânzii aferentă depozitului și este obligată în cazul dat să informeze Deponentul cu cel puțin 15 zile înainte de aplicarea ratei noi a dobânzii, prin plasarea informației respective la ghișeele sucursalelor și/sau agențiilor sale și pe site-ul web al Băncii.

5.6. Veniturile obținute din dobânzile aferente depozitelor se impozitează, conform legislației în vigoare.

5.7. Decesul deponentului nu atrage închiderea automată a contului de depozit și a contului curent aferent depozitului.

5.7.1. Banca se consideră notificată despre decesul Clientului în ziua prezentării Certificatului de deces în original sau copie autorizată.

5.7.2. Prin succesiune nu se transmite calitatea de deponent, dreptul la reînnoirea automată a depozitului și dreptul de a face depuneri suplimentare.

5.7.3. În situația în care există mai mulți moștenitori (cu Certificat de moștenitor), Banca nu va putea lichida depozitul decât cu consimțământul tuturor moștenitorilor.

5.7.4. Decesul Clientului, nu stinge datoria acestuia/ acestora față de Bancă, aceasta fiind suportată de către succesorii legali ai acestuia/ acestora, în condițiile legii.

5.7.5. Banca nu răspunde pentru eventualele operațiuni de plată autorizate de reprezentanții Clientului decedat, efectuate până în ziua notificării Băncii despre decesul Clientului.

## 6. Cont de depozit on line

6.1. Clienții pot constitui depozite Bancare prin intermediul ECBank conform Condițiilor depozitelor Bancare noi atrase de la persoane fizice în vigoare prin

transferarea fondurilor din conturile clientului deschise ECBank.

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

6.3. 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.

6.4. 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 aplicând bifa la documentele necesare. (documentele sunt publicate pe site-ul web al Băncii și pot fi accesate cu ajutorul linkului), 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.

6.5. Cererea de depozit va fi procesată în mod automatizat, la final Deponentul va recepționa un mesaj că operațiunea a decurs cu succes și o notificare prin care Banca confirmă deschiderea contului de depozit.

6.6. Contul de depozit se reflectă în lista conturilor Deponentului.

6.7. 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 sfârșitul lunii, depozitul se va înregistra cu data ultimei zile a lunii.

6.8. Rezilierea contractului de depozit nu va fi posibilă on line. În cazul în care Clientul solicită închiderea depozitului, operațiunea se poate efectua doar cu prezența fizică în Sucursală.

6.9. Părțile convin că în cazul constituirii depozitului prin intermediul ECBank, documentul electronic care va reflecta autorizarea operațiunii de constituire a depozitului, este echivalat, va fi asimilat și va avea aceleași efecte ca și contractele de depozit pe suport de hârtie, semnate cu semnătură olografă. Părțile convin asupra faptului că documentele electronice aferente depozitelor constituite prin intermediul ECBank, vor avea forță juridică în cadrul oricăror litigii dintre Părți.

## 7. Carduri de plată

### 7.1 Reguli de utilizare a cardurilor de plată

Cardul de plată al sistemului internațional de plăți VISA International, emis de BC "EuroCreditBank" S.A. (numită în continuare "Banca"), este un instrument de plată prin virament, utilizarea căruia este reglementată de legislația în vigoare a RM, Regulile sistemului de plăți VISA International, actele normative interne ale Băncii și prezentele Condiții.

### 7.2 Tipurile cardurilor de plată emise de Bancă

7.2.1. Card VISA Classic - produs destinat persoanelor fizice, care face parte din sistemul de plăți VISA International și are următoarele caracteristici de bază:

- operațiunile sunt efectuate preponderent prin intermediul bancomatelor și/sau POS- terminalelor cu verificarea în regim on-line a suficienței mijloacelor disponibile în Contul de plată;
- operațiunea efectuată în Mediul real se confirmă prin semnătura Deținătorului și/sau prin PIN-cod;
- cardul poate fi utilizat la efectuarea operațiunilor în Mediul virtual, cu condiția verificării obligatorii a Codului de securitate CVV2;
- permite vizualizarea soldului în bancomate pe teritoriul RM și în străinătate, în cazul în care Banca acceptantă oferă serviciul respectiv.

7.2.2. Card VISA Platinum - produs destinat persoanelor fizice, care face parte din sistemul de plăți VISA International și are următoarele caracteristici de bază:

- operațiunile pot fi efectuate prin intermediul bancomatelor și/sau POS-terminalelor, cu verificarea în regim on-line a suficienței mijloacelor disponibile în Contul de plată;
- operațiunile pot fi efectuate prin intermediul dispozitivelor de tip imprinter, fără verificarea în regim on-line a suficienței mijloacelor disponibile în Contul de plată;
- operațiunea efectuată în mediul real se confirmă prin semnătura Deținătorului și/sau prin PIN-cod;
- cardul poate fi utilizat la efectuarea operațiunilor în Mediul virtual, cu condiția verificării obligatorii a Codului de securitate CVV2;
- permite vizualizarea soldului în bancomate pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate, în cazul în care Banca acceptantă oferă serviciul respectiv.

7.2.3. Card VISA Virtuon - produs destinat persoanelor fizice, care face parte din sistemul de plăți VISA International și are următoarele caracteristici de bază:

a) cardul se emite fără plastic pe suport hârtie cu următoarele rechizite: numărul cardului, termenul de valabilitate și Codul de securitate (CVV2);

b) cardul poate fi utilizat doar la efectuarea operațiunilor în Mediul virtual ().

7.2.4. Card VISA Business - produs destinat agenților economici, care face parte din sistemul de plăți VISA International și are următoarele caracteristici de bază:

- operațiunile, fiind reflectate în Contul de plata, sunt efectuate de către Deținător/Deținător suplimentar, care sunt persoane împuternicite de agentul economic - titularul contului;
- operațiunile pot fi efectuate prin intermediul bancomatelor și/sau POS- terminalelor, cu verificarea în regim on-line a suficienței mijloacelor disponibile în contul de plată;
- operațiunile pot fi efectuate prin intermediul dispozitivelor de tip imprinter, fără verificarea în regim on-line a suficienței mijloacelor disponibile în contul de plată;
- operațiunea efectuată în Mediul real se confirmă prin semnătura Deținătorului și/sau prin PIN - cod;
- cardul poate fi utilizat la efectuarea operațiunilor în Mediul virtual, cu condiția verificării obligatorii a Codului de securitate CVV2;
- permite vizualizarea soldului în bancomate pe teritoriul RM și în străinătate, în cazul în care Banca acceptantă oferă serviciul respectiv.

### 7.3 Funcționarea contului de plată. Modalitățile de utilizare a Cardurilor.

7.3.1. Cardul, fiind asigurat financiar de către titularul contului, constituie proprietatea Băncii și se eliberează Deținătorului cu drept de utilizare. Cardul urmează a fi restituit Băncii imediat la prima ei solicitare.

7.3.2. Cardul va fi utilizat exclusiv de persoana pe numele căreia este emis acest Card.

7.3.3. Deținătorul/Deținătorul suplimentar dispune și administrează mijloacele bănești din Contul de plata exclusiv prin intermediul Cardului său.

7.3.4. Deținătorul cardului de plată utilizează PIN-codul în cadrul operațiunilor de ridicare a numerarului și la efectuarea altor tipuri de tranzacții prin bancomate și, dacă este necesar, în cadrul operațiunilor efectuate la ghișeele băncilor și la comercianți.

7.3.5. Deținătorul cardului recunoaște și acceptă în mod irevocabil, că introducerea corectă a PIN-codului la efectuarea operațiunii cu Card este echivalentă cu semnătura personală a Deținătorului, iar operațiunea

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

12/20

respectiva a fost efectuată cu consimțământul expres al acestuia.

7.3.6. Operațiunile confirmate prin introducerea PIN-codului nu pot fi contestate de către Deținător.

7.3.7. Deținătorului de Card /Titularului contului i se oferă următoarele servicii:

- eliberarea mijloacelor bănești în moneda națională și în valuta străină în numerar prin intermediul Cardului, la ghișeele și la bancomatele băncilor;
- efectuarea plăților prin virament cu utilizarea Cardului în scopul achitării mărfurilor / serviciilor procurate la comercianți;
- oferirea informației despre starea Contului de plată prin intermediul bancomatelor, prin Serviciul Suport privind cardurile de plată și prin alte modalități puse la dispoziție de către Bancă;
- depuneri de numerar în cont la bancomatele Cash-in ale Băncii, de către Deținătorul de card în limitele stipulate în Tarifele Băncii.
- alte servicii prestate de Bancă și/ sau de sistemul de plăți VISA International.

Operațiunile valutare care se realizează prin intermediul Cardului, urmează a fi efectuate în conformitate cu prevederile legislației valutare și autorizațiilor/ notificațiilor/ certificatelor corespunzătoare - în cazul în care în conformitate cu legislația valutara operațiunea valutara respectivă este supusă autorizării din partea BNM/ notificării la BNM.

7.3.8. Titularul contului împuternicește Banca să ducă evidența operațiunilor înregistrate în Contul de plată, efectuate prin orice Card atașat și să asigure debitarea Contului de plată cu următoarele sume:

- sumele operațiunilor efectuate prin intermediul oricărui Card atașat la Contul de plată;
- sumele comisioanelor, dobânzilor și altor plăți convenite Băncii conform Tarifelor;
- sumele înregistrate în Contul de plata eronat din greșeala Băncii;
- sumele pierderilor cauzate Băncii prin utilizarea Cardului cu încălcarea prezentelor Reguli.

În cazul în care valuta operațiunii diferă de valuta contului de plată, suma blocată în Contul de plată și suma debitată pot varia. În acest caz, suma operațiunii și sumele comisioanelor aferente vor fi debitate din Contul de plată prin aplicarea cursului comercial de schimb al Băncii - în cazul operațiunilor efectuate în USD sau EUR sau prin aplicarea cursului de schimb al sistemului de plăți VISA International - în cazul

operațiunilor efectuate în alte valute. În toate cazurile se va aplica cursul de schimb valabil la data procesării operațiunii respective.

7.3.9. Titularul contului împuternicește în mod irevocabil Banca cu dreptul de a percepe din Contul de plată, acționând în calitate de mandatar al său, orice sumă din cele indicate în p.6.3.8. din prezentele Condiții. Mandatul acordat de Titularul contului va fi exercitat de către Bancă fără îndeplinirea vreunei formalități suplimentare și este valabil până la stingerea integrală a creanțelor Băncii aferente utilizării oricărui Card atașat la Contul de plata. În cazul insuficienței mijloacelor bănești în Contul de plată, decontarea sumelor respective va fi efectuată din alte conturi de plată ale Titularului contului, inclusiv din conturile în valută străină, conform cursului comercial de schimb al Băncii, valabil la data efectuării plății.

7.3.10. Condițiile principale de evidentă a operațiunilor în Contul de plată:

- evidența operațiunilor în Contul de plată este reglementată de legislația în vigoare a RM;
- evidența operațiunilor în Contul de plată este efectuată în valuta contului;
- soldul Contului de plată este unic pentru toate cardurile atașate la Contul de plată;
- comisioanele și alte plăți aferente deservirii fiecărui card se percep din Contul de plată conform Tarifelor Băncii în vigoare la data reflectării în cont a operațiunii respective, incontestabil (fără accept), până la momentul depunerii de către Deținător /titularul contului a cererii de închidere a Cardului/ Contului de plata sau până la momentul închiderii convenționale a Contului de plata în conformitate cu p.6.3.12. din prezentele Condiții;
- Overdraftul neautorizat pe Contul de plata nu se permite.

7.3.11. Modalitatea de obținere a informației privind soldul disponibil în Contul de plată. Informația privind soldul disponibil în Contul de plată poate fi obținută prin următoarele modalități:

- la ghișeele Băncii, cu prezentarea obligatorie a Cardului și a actului de identitate al Deținătorului - în cazul în care Banca acceptantă oferă serviciul respectiv;
- la bancomatele băncilor, prin intermediul Cardului - în cazul în care Banca acceptantă oferă serviciul respectiv;
- prin intermediul sistemului de deservire Bancară la distanță ECBank.
- prin apel telefonic la Contact Center/Serviciul suport carduri la numerele de telefon (022) 500-200/ (022)

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

13/20

500-220 – după procedura de identificare a Deținătorului și doar în cazul în care datele necesare pentru identificare la distanță sunt corecte.

#### 7.3.12. Termenul de valabilitate a Cardului. Închiderea convențională a Contului de plată:

- a) Contul de plată se deschide pe o perioadă nelimitată de timp;
- b) Termenul de valabilitate a Cardului este stabilit de Bancă și expiră în ultima zi a lunii și anului indicate pe Card;
- c) În cazul în care toate cardurile atașate la Contul de plată sunt închise /blocate sau în cazul în care în Contul de plată nu s-a efectuat nici o operațiune pe parcursul ultimilor doi ani, Contul de plata poate fi închis convențional cu imposibilitatea efectuării ulterioare a oricărui tip de operațiuni, inclusiv imposibilitatea calculării și plății a dobânzilor aferente.
- d) La solicitarea titularului contului privind reluarea operațiunilor la Contul de plată închis convențional, acestuia i se deschide un nou Cont de plată, iar Contul închis convențional se închide în conformitate cu prevederile p.6.3.13. din prezentele Condiții.

#### 7.3.13. Închiderea Contului de plata destinate operațiunilor de card:

- a) Contul de plată poate fi închis cu respectarea următoarelor condiții:
  - i. depunerea la Bancă de către Titularul contului a cererii scrise;
  - ii. executarea integrală de către Titularul contului /Deținător a tuturor obligațiilor financiare prevăzute în prezentele Condiții și/ sau în contractul semnat cu Banca.
- b) calcularea dobânzilor la soldul Contului de plata va fi încetată din data depunerii cererii de închidere a contului.
- c) în cazul închiderii tuturor Cardurilor atașate la Contul de plată, acest cont urmează a fi închis în mod obligatoriu. În acest caz, comisioanele și alte costuri nu se recalculează și nu se restituie.
- d) după expirarea termenului de 31 de zile din data depunerii cererii de închidere a Contului, Banca va efectua decontările finale pe acest Cont.

#### 7.4 Prevederi Generale ale Securității Utilizării Cardului de plată.

7.4.1. Va recomandăm să schimbați PIN-codul periodic (opțiunea se accesează gratuit și este accesibilă în toate bancomatele BC "EuroCreditBank" S.A. și BC "Moldova- Agroindbank" S.A.).

7.4.2. Vă recomandăm să alimentați contul curent de plata cu 2-3 ore înainte de a efectua cumpărătura cu cardul Virtual (de exemplu în cazul completării contului curent de card prin ECBank).

7.4.3. Pentru a exclude retragerea sumei totale de numerar disponibil din contul de plată și pentru o siguranță mai mare în momentul efectuării tranzacțiilor, există opțiunea abonării la sistemul Alert prin SMS. Acest sistem oferă posibilitatea de a primi informații aferente tranzacțiilor sau încercărilor efectuate cu cardul dvs prin intermediul mesajelor SMS.

7.4.4. Efectuând autentificarea în sistemul "ECBank":  
Meniu Notificări: Evenimentele cardurilor. Canal de livrare: Serviciul mesaj scurt (SMS). Mesaje expediate la adresa: Indicați numărul de telefon mobil. Numărul cardului: Indicați numărul cardului. Limba notificării: Indicați limba. Formarea notificării pe eveniment: Alegeți cazuri. Apăsăți butonul «Salvare». În cazul apariției întrebărilor apelați (+373 22) 500200.

7.4.5. Orice card de plată este personalizat, iar accesul unei persoane terțe la cardul de plată este interzis. În cazul furtului sau pierderii acestuia nu ezitați să contactați Banca (+373 22) 500-220).

7.4.6. Solicitarea informațiilor cu caracter personal prin e-mail de către Bănci sau alte organizații, inclusiv din partea angajaților Băncii, este categoric interzis, poate duce la fraudă. Nu oferiți nici un fel de informații, anunțați Banca emitentă a cardului dvs despre acest fapt.

7.4.7. Retragerea numerarului se face cu ajutorul bancomatelor instalate în locuri sigure (ex: agenții guvernamentale, sucursalele băncilor, centre comerciale, etc.). La fata locului, verificați dacă nu există dispozitive suplimentare la bancomat și dacă tastatura este în regulă. Numai după ce v-ați asigurat, introduceți cardul în locul destinat acestuia. Citiți cu atenție mesajele de pe ecran și efectuați pe pași operațiunea. După obținerea numerarului de la bancomat verificați numerarul, asigurați-vă că, cardul de plată a fost retras, așteptați primirea bonului (în cazul solicitării), apoi puneți-le într-o pungă (poșetă, buzunar), și numai apoi să vă îndepărtați de la ATM. În cazul în care numerarul nu a fost obținut, încercați să mai efectuați o tranzacție (de exemplu "Mini extras") pentru excluderea posibilității eliberării numerarului următorului client, apoi contactați Banca emitentă a cardului (+373 22) 500-220. Dacă observați ceva nereguli la bancomat, surplus de dispozitive sau ceva deteriorat, va recomandăm să nu utilizați cardul la bancomatul dat și să informați Banca la numărul de telefon indicat pe bancomat.

7.4.8. În momentul introducerii PIN-codului la bancomatele sau organizațiile de comerț și servicii, acoperiți cu mâna tastatura, astfel încât persoanele aflate în apropiere să nu poată vedea datele introduse.

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

14/20

7.4.9. Nu utilizați cardurile de plată la comercianți necredibili (dubioși). Operațiunile trebuie să fie efectuate numai în prezența dvs, pentru a minimiza riscul sustragerii datelor personale de pe card. În cazul tranzacțiilor nereușite, solicitați și păstrați copia cecului de la POS-terminal.

7.4.10. În momentul în care doriți să efectuați careva tranzacții electronice, asigurați-vă că site-urile (comercianții) sunt organizații cunoscute și sigure. Accesând adresa comercianților prin alte site-uri (readresări) sau link-uri există probabilitatea ca datele dvs personale să fie clonate și utilizate de persoane străine.

7.4.11. Pentru confidențialitatea datelor cu caracter personal și informației privind cardul de plată, vă recomandăm să efectuați operațiuni doar la computerul personal. Totuși dacă operațiunile se fac la computer străin, verificați de fiecare dată ca datele dvs să nu fi fost salvate.

7.4.12. Banca pune la dispoziție serviciul 3D Secure, prin care se acordă posibilitatea efectuării tranzacțiilor de comerț electronic (online - în rețeaua Internet) în condiții de strictă securitate. Acestea pot fi modificate periodic fără o notificare prealabilă, iar ultima versiune a acestora poate fi accesată oricând pe site-ul oficial al Băncii (www.ecb.md). Pentru utilizarea serviciului 3D Secure, în momentul semnării cererii de emisie a cardului, se va alege canalul de comunicare a parolei de acces 3D Secure. Parola 3D Secure este una dinamică, unică pentru fiecare tranzacție realizată pe internet. Drept canal de comunicare poate fi setat număr de telefon mobil și/sau adresa de email. În acest mod, Banca garantează comoditate maximă de a recepționa parola de acces dinamică. Deținătorul cardului trebuie să asigure actualitatea informațiilor, care vor fi folosite de bancă pentru identificare, în timpul efectuării tranzacțiilor pe Internet.

## 7.5 Drepturile, obligațiile și responsabilitățile Părților

7.5.1. Deținătorul Cardului /titularul contului este în drept:

- a) să efectueze prin intermediul Cardului operațiunile permise prin legislația în vigoare și prezentele Condiții;
- b) să solicite și să primească de la Bancă extrasul din contul de plată. Extrasele suplimentare din contul de plată pot fi eliberate cu condiția achitării costurilor conform Tarifelor Băncii;
- c) să solicite Băncii verificarea și motivarea debitării Contului de plată în cazul apariției unei situații de dispută. Dacă în termen de maxim 13 luni din data efectuării Operațiunii Deținătorul nu a contestat-o în scris, acesta pierde dreptul de a înainta Băncii careva

reclamații în privința acestei Operațiuni;

- d) să beneficieze de toate serviciile suplimentare prestate de către Banca Deținătorilor;
- e) Titularul Contului este în drept să solicite Băncii emiterea, re-emiterea, blocarea sau deblocarea Cardurilor, inclusiv Cardurilor emise pentru Deținătorii suplimentari, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, regulamentele interne ale Băncii și prezentele Condiții;

7.5.2. Deținătorul Cardului /titularul contului se obligă:

- a) să indice în documentele depuse la Bancă (cereri, anchete ș.a.) informațiile veridice în cazul modificării datelor personale (schimbarea numelui / prenumelui, domiciliului, actelor de identitate s.a.)
- b) să informeze Banca în formă scrisă în termen de 15 zile, cu prezentarea Băncii în același termen a actelor justificative;
- c) să facă cunoștință cu prezentele Condiții și cu tarifele Băncii aferente emiterii și deservirii cardurilor de plată și să le respecte la efectuarea operațiunilor prin Card pe teritoriul Republicii Moldova și în afara ei;
- d) să facă cunoștință și să respecte alte recomandări ale Băncii ce țin de utilizarea cardului (Prevederi generale ale securității utilizării cardului de plată,s.a)
- e) să ridice cardul de la Bancă în decurs de 3 luni de la data depunerii cererii de emisie a Cardului;
- f) la primirea Cardului să aplice imediat semnătura sa pe verso-ul Cardului, în locul indicat;
- g) să nu utilizeze Cardul sau mijloacele din Contul de plată în activități ilegale sau în scopul legalizării mijloacelor provenite din activități ilicite;
- h) să ia toate măsurile rezonabile de păstrare în siguranță a Cardului și a rechizitelor acestuia (numărul cardului, data expirării, Codul de securitate /CVV2), a PIN- codului sau unor alte coduri care permit identificarea sa;
- i) să nu transmită Cardul, rechizitele acestuia și/ sau PIN-codul persoanelor terțe;
- j) să efectueze operațiuni în limitele stabilite de către Banca și/sau BNM;
- k) să ramburseze Overdraftul autorizat, să achite Băncii dobânda și alte plăți aferente în modul și în termenul stabilit în contractul de credit;
- l) să țină evidența mijloacelor bănești înregistrate în/debite din Contul de plată, pentru neadmiterea apariției Overdraftului neautorizat. În cazul apariției Overdraftului neautorizat, să-l ramburseze prin completarea Contului de plată cu suma respectivă în termen de cel mult 5 zile de plata din data apariției

**Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.**

15/20

datoriei. În caz de neexecutare a obligațiunii menționate, Banca este în drept să aplice măsurile prevăzute de prezentele Condiții generale și legislația aplicabilă.

- m) să achite Băncii în modul stabilit și în mărimea prevăzută în Tarife, toate comisioanele și alte costuri aferente deservirii Cardului și/sau aferente operațiunilor efectuate;
- n) să înștiințeze Banca, în modul stabilit în prezentele Condiții, despre apariția situațiilor de urgență;
- o) să restituie Băncii Cardul imediat după primirea solicitării Băncii, precum și la expirarea termenului de valabilitate a Cardului sau în cazul compromiterii ori încetării utilizării acestuia;
- p) în cazul în care Contul de plată a fost deschis în scopul derulării proiectului de salarizare, Titularul contului și/sau agentul economic se obligă să informeze Banca, în termen de 3 zile de la data eliberării din funcție, despre încetarea raporturilor de muncă cu întreprinderea din cadrul proiectului de salarizare.

**7.5.3. Responsabilitățile Deținătorului Cardului /Titularului contului.**

- a) Deținătorul este responsabil în conformitate cu prezentele Condiții, legislația în vigoare a RM și regulile sistemului de plăți VISA International, pentru toate operațiunile efectuate prin Card.
- b) Deținătorul poartă răspundere față de Bancă pentru prejudiciile cauzate Băncii în urma utilizării Cardului de către o altă persoană, care acționează fără acordul și/sau fără cunoștința Deținătorului până la notificarea Băncii, în modul stabilit în prezentele Condiții, despre pierderea sau furtul Cardului și/sau a PIN-codului.
- c) Deținătorul poartă răspundere pentru toate operațiunile efectuate de către alte persoane, cărora le-a transmis Cardul sau rechizitele acestuia și/sau PIN-codul, inclusiv și în cazurile în care chitanța ce confirmă efectuarea operațiunii nu este semnată de către Deținător (bancomat, comenzi prin poșta, telefon sau Internet, rezervarea biletelor de avion, rezervarea camerei în hotel etc.).
- d) Deținătorul cardului /Titularul contului poartă răspundere materială pentru prejudiciile cauzate Băncii în urma nerespectării prevederilor prezentelor reguli.
- e) Titularul contului este responsabil de starea Contului de plată .
- f) Titularul contului poartă răspundere pentru acțiunile Deținătorului suplimentar și încălcările admise de acesta în procesul utilizării Cardului.

**7.5.4. Drepturile, obligațiile și responsabilitățile Băncii.**

7.5.4.1. Banca este în drept:

- a) să refuze Titularului contului /Deținătorului emiterea sau reemiterea cardului în cazul încălcării legislației în vigoare, cu explicarea motivului;
- b) să distrugă Cardul care nu a fost ridicat de la Bancă de către Deținător timp de 3 luni de la data depunerii cererii de emitere a Cardului;
- c) să modifice unilateral prezentele Condiții și/sau Tarifele, cu condiția respectării prevederilor p.6.10.1-p.6.10.2. din prezentele Condiții;
- d) să suspende operațiunile prin Card, să refuze efectuarea operațiunilor și/sau eliberarea Cardului, în cazul în care Titularul contului /Deținătorul încalcă legislația în vigoare;
- e) în caz de Overdraft neautorizat și insuficiența de mijloace bănești pentru rambursarea acestora în Contul de plată și în alte conturi ale Titularului contului deschise la Bancă - să blocheze toate Cardurile atașate la Contul de plată și să întreprindă măsurile necesare în vederea recuperării creanțelor sale conform legislației în vigoare a Republicii Moldova;
- f) în funcție de prevederile legislației în vigoare și/sau de situația pe piața financiar- valutară, precum și în cazul în care valuta operațiunii diferă de valuta Contului de plată, Banca își rezervă dreptul să stabilească limitele pentru anumite operațiuni cu Cardul (ridicarea numerarului ș.a.);
- g) să debiteze de sine stătător, incontestabil (fără accept), sumele operațiunilor efectuate cu Cardul și sumele altor creanțe ale Băncii, în conformitate cu prevederile p.6.3.8.-p.6.3.9. din prezentele Condiții;
- h) să stabilească cursul comercial de schimb pentru operațiunile care necesită convertirea mijloacelor bănești;
- i) să blocheze Cardul la cererea titularului contului /Deținătorului sau în lipsa acestei cereri în cazul în care Cardul și/sau PIN-codul a fost pierdut sau furat, ori în cazul apariției altor situații de urgență indicate în p.6.8.1. din prezentele Condiții.
- j) în cazul în care Contul de plată a fost deschis în scopul derulării proiectului de salarizare, iar raporturile de muncă ale Titularului contului cu întreprinderea din cadrul proiectului de salarizare au încetat, Banca este în drept, în termen de 3 zile de la data recepționării informației privind eliberarea Titularului contului din funcție, să transfere Contul de plată și Cardul respectiv la condițiile de bază ale Tarifelor Băncii aferente emiterii și deservirii cardurilor de plată.

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

16/20

7.5.4.2. Banca se obligă:

- a) să pună la dispoziția Titularului contului /Deținătorului tarifele, utilizând modalitățile prevăzute în p.6.10.2. din prezentele Condiții;
- b) să efectueze decontările privind operațiunile efectuate prin Card în conformitate cu prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova, în limita soldului disponibil în Contul de plată să elibereze Titularului contului /Deținătorului, la cererea acestuia, extras din Contul de plată pentru luna precedentă;
- c) să debiteze din Contul de plată sumele operațiunilor efectuate și/sau sumele prezentate spre achitare prin intermediul sistemului de plăți VISA International. Debitarea va fi efectuată în valuta Contului de plată, cu aplicarea cursului comercial de schimb stabilit în conformitate cu prevederile acestor Condiții.
- d) să examineze reclamațiile Deținătorului privind utilizarea Cardului și/sau operațiunile efectuate, cu condiția prezentării lor în formă scrisă întermed de cel mult 15 zile de la primirea reclamației. Reclamațiile vor fi examinate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare a RM, regulile sistemului de plăți VISA Internațional și regulamentele interne ale Băncii. Decizia luată pe marginea reclamației va fi adusă la cunoștința Deținătorului în scris.

#### 7.5.4.3. Responsabilitățile Băncii:

- a) Banca se angajează să nu divulge informația privind relațiile de afaceri cu Titularul contului și/sau cu Deținătorul cardului. Informația care constituie secret comercial și Bancar va fi protejată în conformitate cu prevederile art.97 din Legea privind activitatea băncilor nr.202/2017 și în conformitate cu Legea privind protecția datelor cu caracter personal. Această obligație nu există dacă astfel rezultă dintr-o dispoziție legală.
- b) Banca nu poartă răspundere pentru imposibilitatea executării obligațiilor, ce-i revin conform prezentelor Reguli, în cazurile în care neexecutarea se datorează unor situații ce nu pot fi controlate de către Bancă.
- c) Banca nu poartă răspundere pentru refuzul sau incapacitatea unor comercianți să primească Cardul de plată.
- d) Banca nu poartă răspundere pentru dificultățile sau eventualele prejudicii cauzate Deținătorului în cazul unor restricții stabilite de legislația Republicii Moldova sau a unui stat străin în domeniul reglementării valutare, ori în cazul existenței unor restricții sau limite stabilite de către sistemul de plăți VISA International și/sau de către alte bănci.

#### 7.6. Reguli speciale și măsurile de prevenire a cazurilor de fraudă aferente utilizării cardurilor de plată.

7.6.1. Deținătorul se obligă să asigure păstrarea Cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia.

7.6.2. La primirea cardului, Deținătorul se obligă să semneze imediat cardul pe verso, în locul indicat. Semnătura trebuie să coincidă cu specimenul semnăturii din actul de identitate al Deținătorului.

7.6.3. Deținătorul se obligă să asigure securitatea PIN-codului, prin următoarele măsuri:

- a) memorarea și păstrarea în secret a PIN-codului. Este interzisă înscrierea PIN-codului nemijlocit pe Card și/sau păstrarea Cardului și a PIN-codului împreună,
- b) utilizarea PIN-codului astfel ca să nu poată fi văzut/identificat de către alte persoane.

7.6.4. În cazul utilizării cardului la comerciant/la ghișeul băncii, Deținătorul se obligă să solicite efectuarea operațiunii numai în prezenta sa.

7.6.5. La prezentarea cardului, Comerciantul poate solicita Deținătorului să prezinte un act de identitate.

7.6.6. Deținătorul se obligă să evite divulgarea informației confidențiale prin telefon și alte mijloace de comunicație.

7.6.7. În cazul utilizării cardului în scopul achitării mărfurilor/serviciilor sau ridicării numerarului, Deținătorul se obligă:

- a) să semneze chitanța și/sau să introducă PIN-codul,
- b) să solicite chitanța aferentă operațiunii efectuate prin intermediul cardului și să verifice cu atenție existența și corectitudinea informației evidențiate pe această: data efectuării operațiunii, numărul cardului, numele /prenumele, suma și valuta tranzacției,
- c) să preia cardul și chitanța după fiecare operațiune efectuată la bancomat, POS-terminal sau la un alt dispozitiv special.

7.6.8. În cazul utilizării Cardului sau rechizitelor acestuia pentru achitarea mărfurilor/serviciilor, inclusiv prin Internet, Deținătorul se obligă:

- a) să facă cunoștință în prealabil cu regulile de înregistrare și de anulare a comenzilor, regulile de achitare, condițiile de livrare a mărfurilor/serviciilor,
- b) să păstreze toate documentele aferente operațiunilor efectuate cel puțin un an de la data efectuării acestora.

7.6.9. Deținătorul se obligă să verifice chitanțele și alte documente aferente operațiunilor efectuate, cu tranzacțiile reflectate în extrasul din Contul de plată și să le păstreze cel puțin un an de la data efectuării operațiunii.

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

17/20

7.6.10. În cazul eșuării tranzacției, Deținătorul se obligă să verifice urgent soldul Contului.

7.6.11. Deținătorul cardului /Titularul de cont, conectat la sistemul ECBank, va primi notificări privind efectuarea oricărei operațiuni, precum și despre operațiunile eșuate.

7.6.12. La efectuarea plăților on-line pentru procurarea de mărfuri și servicii, ”serviciul 3D Secure” poate solicita ca instrument de protecție suplimentar confirmarea operațiunii prin introducerea parolei de unică folosință. Parola de acces 3D Secure, este una dinamică și se va expedia conform canalului ales de dumneavoastră (număr de telefon mobil și/sau adresa de e-mail). Parola de unică folosință ca mecanism de protecție este similar PIN-ului, deoarece confirmă consimțământul Deținătorului pentru efectuarea tranzacției. Pentru asigurarea securității acesteia, Deținătorul se obligă să nu divulge parola persoanelor terțe (prin SMS, e-mail, verbal, telefonic ș.a). Acesta este direct responsabil pentru confidențialitatea parolei și a datelor de identificare și implicit pentru tranzacțiile prin internet efectuate utilizând serviciul 3D Secure.

7.6.13. Banca va informa Deținătorul despre alte măsuri racordate la trendul fraudelor, pe care Deținătorul trebuie să le întreprindă în vederea prevenirii cazurilor de fraudă. Informarea se va efectua utilizând modalitățile stabilite în p.6.10.2 din prezentele Condiții.

#### 7.7. Pierderea sau furtul Cardului și/sau a PIN-codului.

7.7.1. Se consideră situații de urgență următoarele situații:

- a) pierderea sau furtul Cardului, PIN-codului și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa;
- b) înregistrarea în Contul de plată a unor operațiuni neautorizate de Deținător;
- c) orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării Contului de plată de către Bancă;
- d) observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cunoașterea PIN-codului de către persoane neautorizate;
- e) suspiciuni de utilizare a Cardului, PIN-codului și/sau a unor alte coduri care permit identificarea Deținătorului de către persoane neautorizate;
- f) depistarea tentativelor de efectuare a operațiunilor neautorizate;
- g) alte situații de urgență.

7.7.2. În situații de urgență menționate în p.6.8.1. din prezentele Condiții, deținătorul este obligat să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția acestora. Înștiințarea despre situațiile de urgență urmează a fi efectuată printr-

un apel telefonic la Serviciul Suport Carduri, disponibil 24/24 la nr. de telefon (022)500-220, cu condiția prezentării obligatorii ulterioare a notificării în forma scrisă pe suport hârtie sau prin intermediul sistemului ECBank.

7.7.3. Notificarea scrisă trebuie să conțină obligatoriu cel puțin următoarele date: numele, prenumele și codul personal al Deținătorului, numărul Cardului (doar primele 6 cifre și ultimele 4 cifre ale acestuia), termenul de valabilitate a Cardului, împrejurările în care a fost pierdut sau furat Cardul și/sau PIN-codul. Deținătorul poartă răspundere materială pentru toate operațiunile efectuate de către o altă persoană, până la momentul înștiințării Băncii în formă scrisă despre pierderea sau furtul cardului (rechizitelor acestuia) și/sau a PIN-codului.

7.7.4. După recepționarea notificării, Banca va bloca Cardul, și va suspenda efectuarea oricăror operațiuni cu acest card.

7.7.5. În cazul în care Cardul a fost găsit după ce Banca a fost notificată despre pierderea sau furtul Cardului și/ sau a PIN-codului, deținătorul este în drept să înainteze Băncii o cerere scrisă privind deblocarea Cardului, cu condiția schimbării de către Deținător a PIN-codului.

7.7.6. Deținătorul poartă răspundere pentru toate prejudiciile, indiferent dacă a notificat sau nu Banca despre pierderea Cardului și/sau a PIN-codului, în următoarele cazuri:

- a) dacă Deținătorul a acționat fraudulos (cu re-credință, prin escrocherie etc.) sau cu neglijență;
- b) prejudiciile au survenit în rezultatul încălcării de către deținător a prevederilor legislației în vigoare și/sau ale prezentelor Reguli;
- c) însuși Deținătorul a transmis Cardul, PIN-codul sau numărul de Card către o persoană terță pentru folosința sau în alte scopuri.

7.7.7. Deținătorul suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), până la mărimea maximă convenită între Bancă și utilizator, dar nu mai mult de 500 de lei ori echivalentul acesteia în valută străină, calculat conform cursului valutar al leului moldovenesc valabil la data efectuării tranzacției/tranzacțiilor.

7.7.8. Deținătorul suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la aliniatul precedent nu se aplică.

#### 7.8. Activarea Cardului de Plată, setarea PIN- ului

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

18/20

7.8.1. Cardul nou emis va fi blocat cu drepturi de utilizare limitate. Pentru activarea acestuia, Deținătorul va fi nevoit să se apropie la un bancomat, să introducă cardul și să urmeze instrucțiunile din meniul PIN Management (alte opțiuni nu vor fi accesibile).

7.8.2. Codul de activare a Cardului va fi transmis Deținătorului prin una din metode stabilite de comun acord (pe suport de hârtie în plic, sms, e-mail), în mod automat prin SMS.

7.8.3. După introducerea codului de activare, Deținătorul va forma propriul PIN-cod, alcătuit de el însuși.

7.8.4. PIN-codul este posibil de modificat ori de câte ori este necesar.

#### 7.9. Modificarea prezentelor Condiții și/sau a Tarifelor.

7.9.1. Banca este în drept să modifice unilateral prezentele Condiții și/sau Tarifele aferente emiterii și deservirii cardurilor de plată, cu condiția notificării Titularului contului cu cel puțin 60 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.

7.9.2. Notificarea va fi efectuată prin intermediul uneia sau mai multor modalități, pe care Banca le consideră aplicabile și suficiente (anunțurile pe panourile informative și pe pagina-web a Băncii, informații pe chitanțele bancomatelor, în extrasele din Contul de plată etc.).

7.9.3. Titularul contului este în drept să accepte sau să nu accepte noile condiții propuse de Bancă la modificarea prezentelor Reguli și/sau a Tarifelor, prin anunțarea Băncii în scris asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor.

7.9.4. Dacă Titularul contului nu este de acord cu noile condiții, acesta este în drept să înceteze raporturile juridice cu Banca imediat și în mod gratuit în condițiile stabilite în prezentele Condiții pentru închiderea Contului de plată, înainte de data intrării în vigoare a modificărilor propuse.

7.9.5. Neanunțarea opțiunii în termenul stabilit se consideră acceptare tacită de către Titularul contului a noilor condiții.

7.9.6. Litigii.

7.9.7. Orice neînțelegere, pretenție sau litigiu legat de funcționarea Contului de plată și/sau de utilizarea Cardului, va fi soluționat pe cale amiabilă prin negocieri între părți.

7.9.8. În cazul în care în urma negocierilor părțile nu vor ajunge la un acord, litigiul va fi transmis spre examinare în instanța de judecată competentă în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

#### 7.10. Dispoziții finale.

7.10.1. Prezentele Condiții produc efecte juridice din data semnării de către Titularul contului a cererii de deschidere a Contului de plată, pentru o perioadă nelimitată de timp.

7.10.2. Prezentele Condiții se vor aplica și pentru orice alt Card, care va fi emis în schimbul Cardului inițial.

### 8. Sistemul de deservire bancară la distanță „ECBank”

8.1 **ECBank** sistem automatizat de deservire Bancară la distanță de tip Web Banking și Mobile Banking prin intermediul căruia clientul, de la un calculator, telefon mobil tip smartfon sau tabletă conectat la rețeaua Internet, accesând aplicația mobilă ECBank poate efectua tranzacții, plăți, vizualiza starea conturilor sale bancare etc.

8.2 **Aplicația ECBank mobile** este o aplicație de tip mobile banking care oferă clienților posibilitatea de a gestiona conturile Bancare la distanță, 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.

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

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

8.3 **Aplicația ECBank web** este o aplicație web care oferă, într-un mod simplu, utilizând orice calculator sau dispozitiv mobil conectat la internet, acces la servicii de tip internet banking.

Serviciile de tip mobile banking și web banking prestate prin intermediul aplicațiilor ECBank mobile și ECBank web sunt disponibile în regim 24/7, din orice punct geografic.

8.3.1. Acces la funcționalitățile aplicației ECBank web sunt oferite clienților la distanță, prin Internet Versiunile de browser recomandate pentru ECBank web: Internet Explorer, Safari, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera.

8.3.2. Acces la serviciul ECBank este oferit clienților în mod gratuit și în conformitate cu prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice și Condițiile de utilizare a sistemului ECBank publicate pe pagina web a băncii (<https://ecb.md/ecbank/>), fără a fi necesară depunerea unei solicitări de abonare la sucursalele băncii, inclusiv pentru utilizatorii sistemului ECBank.

8.4. Funcționalitățile aplicației ECBank sunt delimitate în interfața aplicației după principiu:

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

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

19/20

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

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

8.6. 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.

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

8.8. 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.

8.9. Tarifele aferente utilizării serviciilor și produselor disponibile și integrate în aplicația ECBank 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).

#### 8.10. Drepturile părților

8.10.1 Părțile sunt de acord că, mijloacele de identificare ale Deținătorului, primite și înregistrate de către Bancă, utilizate în sistemul ECBank, garantează securitatea documentului electronic semnat. Clientul este responsabil în totalitate de păstrarea și utilizarea acestora, precum și de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți.

8.10.2 Banca este în drept din propria inițiativă să utilizeze pentru identificarea Clientului careva mijloace de identificare sub orice combinație. La modificarea mijloacelor de identificare, Banca poate solicita din propria inițiativă prezența fizică a Clientului la Bancă pentru îndeplinirea în scris a respectivei cereri.

8.10.3 Părțile admit, că dispozițiile recepționate de către Bancă la distanță, și transmise prin canale de acces acceptate din numele Clientului, sunt echivalente cu cele primite de Bancă și semnate de către Client pe suport de hârtie.

8.10.4 Dispozițiile efectuate la distanță, care sunt confirmate cu ajutorul mijloacelor active de identificare Parola (OTP), se consideră ca fiind transmise de către deținător și vor fi executate de către Bancă.

8.10.5 Documentele electronice de plată se acceptă și se transmit Băncii în ordinea și termenii stabiliți de către

Bancă pentru recepționarea respectivelor documente de plată.

8.10.6 În scopul determinării veridicității documentului electronic recepționat, Banca îndeplinește următoarele activități: identifică deținătorul, verifică îndeplinirea tuturor elementelor obligatorii ale documentului electronic de plată, formatul datelor, data documentului. De asemenea se verifică corectitudinea Parolei(OTP) sau existența autorizației, prin intermediul altei metode de identificare, și de asemenea prin existența mijloacelor bănești pe contul bancar al clientului.

8.10.7 Sistemul ECBank respinge documentul electronic de plată, dacă cel puțin unul dintre elementele obligatorii ale documentului nu este completat sau este completat eronat.

8.10.8 Documentele electronice de plată eronate nu se execută. Documentul electronic de plată primit în mod repetat, se consideră un document nou.

8.10.9 Banca este în drept să refuze executarea dispoziției transmise la distanță de către Deținător și înregistrată de către Bancă, dacă la momentul executării dispoziției se stabilește insuficiența mijloacelor bănești în conturile Deținătorului, sau în cazul în care executarea acesteia poate atrage pierderi pentru Bancă, dacă informația recepționată, atestă posibilul comportament neglijent al Clientului în raport cu Banca, prin încălcarea de către Client a cerințelor Condițiilor generale de prestare a serviciilor persoanelor fizice, sau s-a dovedit că, operațiunea efectuată de către Client contravine legislației în vigoare.

8.10.10 Documentul electronic de plată, întocmit și transmis către Bancă cu respectarea tuturor cerințelor legislației în vigoare, de asemenea cu respectarea cerințelor prezentului act, se echivalează după puterea juridică cu documentul pe suport de hârtie, semnat propriu - zis manual de către Client și servește pentru Bancă drept bază pentru debitarea mijloacelor bănești din contul Bancar al Clientului în conformitate cu dispoziția acestuia.

8.10.11 Banca este în drept fără acordul Clientului, să stabilească restricții permanente sau temporare la înregistrarea sau executarea dispozițiilor Clientului, efectuate la distanță, în special, limitarea sumei dispozițiilor, să interzică efectuarea unor tipuri de plăți prin intermediul unor canale de acces, să limiteze individual sumele, de altfel și suma totală a plăților, transmise pentru o anumită perioadă, de asemenea să introducă, alte limite, în scopul respectării prevederilor legislației în vigoare.

#### 8.11. Obligațiile părților

A. Banca se obligă:

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

20/20

8.11.1 Să asigure Clientului posibilitatea utilizării Sistemului ECBank în conformitate cu prezentele Condiții, care sunt accesibile în toate Sucursalele Băncii, de asemenea pe pagina web a Băncii [www.ecb.md](http://www.ecb.md).

8.11.2 Să primească și să execute documentele electronice de plată în ordinea și termenii, stabiliți de Bancă pentru recepționarea respectivelor documente de plată;

8.11.3 Să efectueze debitarea mijloacelor bănești din contul bancar al clientului în decursul zilei operaționale, pe durata căreia a fost recepționat documentul electronic de plată, autorizat de către Client, cu condiția suficienței mijloacelor bănești în contul bancar al clientului;

8.11.4 În cazul suspiciunii de compromitere a mijloacelor de identificare a Clientului - imediat să blocheze posibilitatea inițierii documentelor electronice de plată, transmise cu utilizarea respectivă a parolei (OTP), și să informeze Clientul.

8.11.5 În cazul refuzului executării dispoziției efectuate la distanță, dar care conține erori, transmisă în decursul zilei bancare, să întreprindă toate măsurile raționale de înștiințare a Clientului despre cauzele refuzului.

8.11.6 Să asigure confidențialitatea datelor clientului în sistemului ECBank și a tranzacțiilor efectuate prin intermediul acestui sistem, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare aferente secretului comercial.

#### B. Clientul se obligă:

8.11.7 Să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare (de ex. login, parolă OTP, parolă de acces, etc.) și să manifeste o atitudine responsabilă privind siguranța și securitatea sistemului ECBank.

8.11.8 Să utilizeze sistemul ECBank în conformitate cu prevederile contractuale.

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

8.11.10 Să ofere Băncii informația corectă referitor la numărul de telefon mobil, precum și poșta electronică, care vor fi utilizate de către Bancă ca mijloc de expediere a parolei (OTP).

## 9. Caseta de siguranță

9.1. Primirea valorilor spre păstrare în caseta de siguranță se efectuează în baza contractului de locațiune. Contractul poate fi încheiat pentru următoarele perioade:

a) până la 1 (una) lună;

b) mai mult de 1 (una) lună.

9.2. În cazul în care pe parcursul termenului stabilit nici una din părți nu a înștiințat cealaltă parte privind intenția de a rezilia contractul, termenul de acțiune a acestuia va fi prelungit automat pentru o perioadă similară.

9.3. Pentru depozitarea valorilor în casete de siguranță clientul va deschide un cont curent bancar și va prezenta documentele necesare deschiderii acestuia, în conformitate cu actele normative interne ale Băncii.

9.4. La încheierea contractului de locațiune a casetei de siguranță, Deponentul va fi identificat în conformitate cu prevederile actelor normative interne și a legislației în vigoare. Persoana fizică nu poate încheia contractul de locațiune a casetei de siguranță prin reprezentantul său/persoana împuternicită în baza procurii. Utilizarea casetei de siguranță și rezilierea contractului de locațiune, poate fi efectuată prin intermediul reprezentantului/ persoană împuternicită în baza procurii, doar la prezentarea actelor confirmative.

9.5. Tariful lunar pentru locațiunea casetei Bancare individuale și plata de garanție pentru cheie sunt stabilite în Tarifele Băncii, aprobate de Comitetului de Conducere a Băncii.

9.6. În cazul neachitării la timp a plății pentru folosința casetei, sumele respective se supun unei penalități. Penalitățile calculate urmează a fi achitate de către Client concomitent cu achitarea plăților restante. Achitarea penalității nu-l eliberează pe Client de achitarea plății pentru folosința casetei în perioada respectivă.

9.7. Banca va informa Clientul, cu cel puțin 30 zile înainte de data modificării cuantumului locațiunii, prin plasarea informației respective pe panoul informativ în sala de operațiuni a Băncii și pe site-ul WEB al băncii. În cazul dezacordului cu mărimea nouă a locațiunii, stabilită de Bancă, clientul este obligat să notifice Banca privind rezilierea contractului până la intrarea în vigoare a modificărilor, în caz contrar se consideră că mărimea nouă a plății este acceptată de către Client;

9.8. Clientul împuternicește Banca să efectueze decontarea sumelor înscrise în contul său curent deschis la Bancă, iar în cazul insuficienței mijloacelor în contul indicat - de asemenea, decontarea sumelor insuficiente și din alte conturi ale Clientului deschise la Bancă, inclusiv și în valută străină, direcționându-le în scopul achitării datoriei Clientului formate în baza contractului de locațiune. Decontarea va fi efectuată de Bancă de sine stătător, incontestabil, în baza unui document de plată al Băncii, perfectat în baza contractului de locațiune, fără cererea aparte a Clientului;

## Public

### Condiții generale de prestare a serviciilor pentru persoane fizice în cadrul BC „EuroCreditBank” S.A.

21/20

9.9. Banca este în drept, în cazul neachitării de către Client, timp de 2 luni după expirarea termenului de plată, a chiriei pentru folosința casetei bancare, să deschidă caseta de sine stătător, fără acordul Clientului. În acest caz, conținutul casetei va fi transmis spre păstrare în tezaurul băncii, clientul fiind obligat să achite Băncii cheltuielile pentru păstrare în mărimea plății pentru folosința casetei. În cazul în care Clientul nu efectuează achitarea plăților obligatorii conform Tarifelor în vigoare în timp de o lună din momentul apariției restanței, în a doua luna Banca informează în scris Locatarul prin Notificare despre datoria înregistrată și indică data probabilă a deschiderii forțată. Notificarea dată se expediază prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire la ultimul domiciliu sau sediu adus la cunoștință Băncii.

9.10. Banca poate iniția deschiderea casetei de siguranță în lipsa locatarului în următoarele cazuri:

- situații excepționale (incendii, inundații, etc);
- la apariția unui miros suspect (putregai, etc.);
- la formarea datoriei pe parcursul a două luni a locațiunii pentru caseta de siguranță;
- în baza deciziei instanței de judecată;
- în baza certificatului de moștenire în cazul decesului Locatarului.

9.11. Banca este în drept să rețină valorile păstrate în caseta până la îndeplinirea integrală de către Client a tuturor obligațiilor sale ce rezultă din contractul de locațiune.

## 10. Condiții finale

10.1. Toate notificările adresate Clientului, vor fi efectuate, în una din următoarele modalități: prin scrisoare înmănată personal sau trimisă prin poștă; prin telefon; prin e-mail, prin SMS; prin intermediul extrasului de cont bancar; prin Sistemul de deservire Bancară la distanță ECBank sau prin intermediul paginii web a Băncii: [www.ecb.md](http://www.ecb.md), dacă nu se prevede altfel în prezentele Condiții sau în contractele specifice încheiate cu clienții.

10.2. Sugestiile și reclamațiile privind activitatea Băncii pot fi sesizate telefonic, prin e-mail, pe site-ul oficial al Băncii, sau în formă scrisă. Banca va analiza solicitarea Clientului și va emite un răspuns către acesta:

9.2.1. În termen de 15 zile de la data recepționării, în cazul în care reclamațiile sunt depuse în legătură cu drepturile și obligațiile ce decurg din serviciile de plată prestate de către Bancă, în temeiul Legii privind serviciile de plată și moneda electronică;

9.2.2. În termen de 14 zile de la data recepționării, în cazul în care reclamațiile sunt depuse de către persoanele fizice în legătură cu remedierea deficiențelor apărute în baza unui serviciu prestat de către Bancă.

Reclamația se examinează și se soluționează, cu oferirea unui răspuns, în temeiul Legii privind protecția consumatorilor;

9.2.3. În termen de 30 de zile lucrătoare (cu înștiințarea clientului), în cazul în care ele:

- necesită o studiere, consultare și examinare suplimentară;
- se referă la un volum mare de informații.

Reclamațiile primite în afara programului de lucru sau după caz în zilele de odihnă sau de sărbătoare, se consideră recepționate în următoarea zi lucrătoare. Dacă Clientul nu este mulțumit de decizia Băncii referitor la reclamația sa, acesta se va putea adresa, după caz, autorității de supraveghere: Banca Națională a Moldovei sau instanțelor de judecată, conform procedurii prevăzute de lege.

10.3. Prezentele Condiții generale au fost redactate în limba română și vor fi interpretate în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

## 11. Date contact

BC "EuroCreditBank" S.A.

Serviciul Suport privind cardurile de plată (24/24):

Tel.: / +373-22/ 500-220

Datele de contact privind cardurile de plată:

Tel.: /+373-22/ 500-220, /+373-22/ 500-148

FAX: /+373-22/ 54-88-27

E-mail: [cards@ecb.md](mailto:cards@ecb.md)

Contact Centru

Tel.: /+373-22/ 500-200