



**victoriabank**<sup>®</sup>

Grupul  
Banca Transilvania

**CONDIȚIILE GENERALE DE AFACERI  
ale B.C. "VICTORIABANK" S.A.  
aplicabile Persoanelor Fizice  
(CGA.4.2)**

---

## CUPRINS

<b>CAPITOLUL I. PREVEDERI GENERALE</b> .....	<b>3</b>
I.1. INTRODUCERE .....	3
I.2. DEFINIȚII ȘI INTERPRETARE .....	4
I.3. PRELUCRAREA ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL .....	6
I.4. CUNOAȘTEREA CLIENTELEI .....	9
<b>CAPITOLUL II. CONTURI CURENTE</b> .....	<b>10</b>
II.1. GENERALITĂȚI .....	10
II.2. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII.....	10
II.3. DESCHIDEREA CONTULUI CURENT.....	13
II.4. FUNCȚIONAREA CONTURILOR. OPERAȚIUNILE DE PLATĂ.....	14
II.5. TRANSFERURI PROGRAMATE. DEBITĂRI DIRECTE .....	16
II.6. CONTURILE MINORILOR.....	17
II.7. MOȘTENIREA.....	17
II.8. INDISPONIBILIZĂRI ȘI DEBITĂRI INCONTESTABILE .....	18
II.9. EXTRASUL DE CONT .....	18
II.10. ÎNCHIDEREA CONTULUI. ÎNCETAREA RELAȚIEI DE AFACERI .....	19
<b>CAPITOLUL III. DEPOZITELE BANCARE</b> .....	<b>20</b>
<b>CAPITOLUL IV. CARDUL BANCAR</b> .....	<b>21</b>
IV.1. DEFINIȚII.....	21
IV.2. GENERALITĂȚI .....	23
IV.3. CONDIȚIILE ȘI REGULILE DE UTILIZARE A CARDURILOR.....	24
IV.4. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII.....	26
IV.5. SUSPENDAREA (BLOCAREA) SAU RETRAGEREA CARDULUI .....	29
IV.6. ÎNCHIDEREA CARDULUI BANCAR ȘI A CONTULUI DE CARD .....	29
<b>CAPITOLUL V. SERVICIUL VB24</b> .....	<b>30</b>
<b>CAPITOLUL VI. PREVEDERI FINALE</b> .....	<b>31</b>
VI.1. NOTIFICĂRI .....	31
VI.2. TRADUCERI AUTORIZATE ȘI RECUNOAȘTEREA ACTELOR .....	31
VI.3. CONFIDENȚIALITATE.....	31
VI.4. JUSTIFICAREA NEEEXECUTĂRII DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT .....	32
VI.5. CESIUNE .....	32
VI.6. LIMITAREA RĂSPUNDERII BĂNCII .....	32
VI.7. INTERPRETARE .....	32
VI.8. NERENUNȚAREA TACITĂ.....	33
VI.9. LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA .....	33
VI.10. SUGESTII ȘI RECLAMAȚII .....	33

## CAPITOLUL I. PREVEDERI GENERALE

### I.1. INTRODUCERE

- 1.1.1.** Banca Comercială "VICTORIABANK" societate pe acțiuni, denumită în continuare "Bancă", se identifică prin următoarele date: cod fiscal/IDNO: 1002600001338, SWIFT: VICBMD2X, sediul: MD-2004, Republica Moldova, mun. Chișinău, str. 31 August 1989 nr. 141, număr de telefon: (00373) 22 576100, fax: (00373) 22 234533, adresa de e-mail: office@vb.md, pagina web: [www.victoriabank.md](http://www.victoriabank.md). B.C. "VICTORIABANK" S.A. este membră a Fondului de garantare a depozitelor. Banca deține Sucursale, agenții, bancomate și birouri de schimb valutar pe teritoriul Republicii Moldova. Autoritatea de supraveghere este Banca Națională a Moldovei.
- 1.1.2.** Banca activează în corespundere cu normele juridice stabilite în Legea nr. 202 din 06.10.2017 privind activitatea băncilor, Codul Civil al Republicii Moldova nr. 1107 din 06.06.2002, legile în vigoare din Republica Moldova și regulamentele Băncii Naționale a Moldovei, precum și în corespundere cu reglementările sale interne.
- 1.1.3.** Banca pune la dispoziția clienților săi produse și servicii bancare, în temeiul Licenței nr. 004503 din 06.02.2018. Produsele și serviciile puse la dispoziția Clienților sunt cele prevăzute în acest document, în chemările la ofertă materializate în pliante informative, fișele de produs, panourile publicitare sau reclamele din mass-media, precum și în ofertele personalizate.
- 1.1.4.** Clienții pot cere și primi de la Bancă servicii de asistență și consultanță privind serviciile bancare oferite, fără ca prin aceasta să își piardă dreptul de decizie și dispoziție. Punerea acestor servicii la dispoziția Clienților, chiar și contra cost, nu atrage răspunderea Băncii cu privire la deciziile Clienților.
- 1.1.5.** Condițiile Generale de Afaceri (denumite în continuare "CGA") reglementează relația dintre Bancă și Clienții săi - titulari de cont, persoane fizice cetățeni ai Republicii Moldova, cetățeni străini, rezidenți sau nerezidenți și apatrizi (numiți în continuare "Client"), și se aplică oricărui tip de contract încheiat între Client și Bancă, și oricărui aspect care nu este reglementat expres în alt mod în alte contracte încheiate de Clienți cu Banca. Totodată, relațiile de afaceri dintre Bancă și Client sunt reglementate și prin convențiile (contractele) specifice fiecărui tip de produs sau serviciu (acolo unde este cazul), actele normative în vigoare, inclusiv legislația specifică domeniului protecției consumatorului și reglementările Băncii Naționale a Moldovei. Contractele specifice pot completa CGA sau pot conține prevederi care derogă de la CGA. Prezentele CGA sunt aplicabile și reprezentanților Clienților Băncii.
- 1.1.6.** Prezentele CGA înlocuiesc orice dispoziție contrară existentă în contractele, formularele și/sau documentele specifice produselor și serviciilor

bancare, încheiate anterior intrării în vigoare a CGA, și dacă este cazul, le completează.

- 1.1.7.** În caz de conflict între prevederile existente în prezentele CGA și condițiile speciale din contractele, documentele și/sau formularele distincte încheiate între Client și Bancă la aceeași dată sau ulterior intrării în vigoare a prezentelor CGA, vor prevala condițiile speciale din formularele sau documentele specifice.
- 1.1.8.** CGA sunt obligatorii pentru Clienți și opozabile acestora în tranzacțiile derulate cu Banca. Banca nu va stabili relația de afaceri cu o persoană dacă aceasta nu acceptă CGA.
- 1.1.9.** Introducerea CGA în relațiile de afaceri ale Băncii cu persoanele fizice reprezintă, în raport cu Clienții existenți, o modificare a normelor contractelor-cadru aplicabile produselor și serviciilor bancare de care beneficiază Clienții care au intrat în raporturi cu Banca.
- 1.1.10.** CGA, formularele standardizate, Lista tarifelor și comisioanelor, informațiile privind produsele și serviciile Băncii, sunt puse la dispoziția Clienților la sediile Băncii, pe site-ul Băncii, sau prin intermediul unor canale electronice securizate, sau prin alte mijloace de comunicare conforme dispozițiilor legale și agreeate în mod individual cu Clientul.
- 1.1.11.** În orice moment în timpul relației de afaceri, Clientul are dreptul să primească, la cerere, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil versiunea în vigoare a CGA, precum și Lista tarifelor și comisioanele în vigoare.
- 1.1.12.** CGA se aplică începând cu data stabilirii relației de afaceri și sunt valabile până la data încetării acesteia.
- 1.1.13.** În raport cu Clienții cu care Banca are stabilită relație de afaceri, prezentele CGA vor intra în vigoare la expirarea termenului de 2 luni din data în care Banca i-a informat despre intrarea în vigoare a acestora, prin punerea CGA la dispoziția Clienților la sediile Băncii și pe pagina web a Băncii, inclusiv prin anunțuri și prin Extrase de Cont, și/sau prin mesaj electronic, în cazurile când Clientul a agreeat cu Banca metode de comunicare electronică (de ex. internet-banking, e-mail, etc.), dacă până la acea dată Clientul nu va fi comunicat Băncii în scris sau pe alt suport durabil despre refuzul de a accepta CGA.
- 1.1.14.** Banca își rezervă dreptul de a modifica prezentele CGA, în tot sau în parte, oricând va considera oportun, prin notificarea Clientului cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data propusă pentru modificare, acestea fiind puse la dispoziția Clientului la sediile Băncii și pe pagina web a Băncii, inclusiv prin anunțuri și prin Extrase de Cont, și/sau prin mesaj electronic, în cazurile când Clientul a agreeat cu Banca metode de comunicare electronică (de ex. internet-banking, e-mail, etc.). Modificările la CGA vor produce efecte între Bancă și Client la expirarea termenului de 2 (două) luni de la notificare, cu excepția situației în care Clientul a notificat Banca în scris ori pe alt suport durabil cu privire la neacceptarea modificărilor, în intervalul

anterior menționat. Neacceptarea modificărilor de către Client, și respectiv, rezoluțiunea CGA pe acest temei, vor fi gratuite pentru Client.

**1.1.15.** Termenul de 2 (două) luni indicat la pct. 1.1.14. nu se aplică, și modificările la CGA intră în vigoare fără a fi necesară preavizarea Clientului, în următoarele situații:

- a) în cazurile prevăzute în prezentele CGA;
- b) atunci când modificările sunt impuse în legătură cu aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective;
- c) atunci când modificările privind nivelul ratei dobânzii sau a comisionului sunt în avantajul Clientului;
- d) atunci când Banca efectuează modificările în vederea introducerii unor noi servicii și produse bancare.

**1.1.16.** Modificarea sau încetarea unuia din produsele sau serviciile bancare utilizate de către Client nu afectează valabilitatea celorlalte produse sau servicii sau a prezentelor CGA.

**1.1.17.** În cazul în care Clientul nu acceptă modificarea sau înlocuirea prezentelor CGA, atât Clientul, cât și Banca, au dreptul de a denunța (înceta) relația de afaceri. Clientul își poate exercita acest drept până la data propusă pentru aplicarea modificărilor/înlocuirea CGA, imediat și fără perceperea unor costuri suplimentare.

## I.2. DEFINIȚII ȘI INTERPRETARE

**1.2.1.** În sensul prezentelor CGA, și în cadrul relației de afaceri dintre Bancă și Clienti, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

**”Autenticare”** - procedură care permite Băncii să verifice modul de utilizare a unui anumit Instrument de plată, inclusiv elementele de securitate personalizate ale acestuia.

**”Autorizarea operațiunii de plată”** - procedura prin care este exprimat consimțământul Clientului plătitor pentru executarea operațiunii de plată. Consimțământul poate fi exprimat de către Client în mod diferit în funcție de Instrumentul de plată utilizat pentru dispunerea operațiunii respective. Astfel, consimțământul poate fi exprimat prin: semnătura Clientului - pentru Operațiunile de plată dispuse pe suport de hârtie sau pe formularele/contractele specifice; utilizarea elementelor de securitate personalizate - pentru Operațiunile de plată inițiate prin serviciile VB24; citirea chip-ului/benzii magnetice a cardului prin introducerea acestuia într-un terminal, semnarea chitanței și/sau utilizarea elementelor de securitate personalizate ale cardului, furnizarea numărului de card și a oricărui date suplimentare solicitate, apropierea cardului de Terminal (în cazul funcționalității ”contactless”) – pentru operațiunile de plată efectuate cu cardurile bancare.

**”Banca”** – înseamnă banca comercială ”Victoriabank” societate pe acțiuni, identificată prin următoarele date: cod fiscal/IDNO: 100260001338, SWIFT: VICBMD2X, sediul: MD-2004, Republica Moldova, mun. Chișinău,

str. 31 August 1989 nr. 141, număr de telefon: (00373) 22 576100, fax: (00373) 22 234533, adresa de e-mail: office@vb.md, pagina web: [www.victoriabank.md](http://www.victoriabank.md), împreună cu toate unitățile sale teritoriale.

**”Beneficiar efectiv”** - înseamnă persoana fizică care controlează în ultimă instanță Clientul, ori persoana fizică în al cărei nume se desfășoară o activitate sau se realizează o tranzacție, precum și, după caz, persoanele care dețin control efectiv asupra Clientului, identificați astfel în conformitate cu criteriile stabilite în Legislația Aplicabilă

**”BNM”** – reprezintă o abreviere pentru ”Banca Națională a Moldovei”.

**”Client”** – înseamnă orice persoană fizică care a inițiat o relație de afaceri cu Banca, ori cu care Banca a negociat o relație de afaceri. În cazurile prevăzute de lege, prin ”Client” se înțelege și persoana fizică cu care Banca a negociat o relație de afaceri, chiar dacă negocierea respectivă nu s-a finalizat cu încheierea contractului.

**”Cont curent”** – înseamnă un cont bancar deschis de Bancă pe numele Clientului pentru efectuarea unor operațiuni curente: depuneri și retrageri de numerar, plăți, transferuri și recepționări de fonduri.

**”Contract”** – reprezintă orice acord explicit (scris) sau implicit (verbal), inclusiv prezentele Condiții Generale de Afaceri, care formează contractul-cadru în relația Client-Bancă, împreună cu anexele, respectiv împreună cu contractele specifice, convențiile, Tarifele Băncii și formularele specifice, încheiate de Client pentru fiecare produs sau serviciu.

**”Contract specific” sau ”Convenție”** – înseamnă orice contract, formular, cerere, sau alt tip de document standard cu caracter contractual încheiat în formă scrisă între Bancă și Client, având ca obiect un serviciu sau produs bancar.

**”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.

**”Document justificativ”** - înseamnă documentul care justifică efectuarea/confirmă necesitatea efectuării de către/în favoarea Clientului a plăților/transferurilor (de ex.: contract, invoice, decizia/hotărârea/încheierea instanței judecătorești), și care conține, după caz, date despre sumele plăților/transferurilor, precum și alte documente specificate în Legislația aplicabilă privind anumite operațiuni valutare.

**”FATCA”** – înseamnă un acord ce cuprinde un set de măsuri legislative emise de SUA pentru a preveni și reduce evaziunea fiscală generată de activitatea transfrontalieră a rezidenților americani. Prin Legea nr. 234 din 10.12.2015, Parlamentul Republicii Moldova a ratificat Acordul de cooperare dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Statelor Unite ale Americii pentru facilitarea implementării prevederilor

Actului privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la conturile străine (FATCA), semnat la Chișinău la 26 noiembrie 2014.

**”Grupul financiar BT”** - grupul de persoane juridice care cuprinde ”Banca Transilvania” S.A. (România), în calitate de persoană juridică care exercită controlul, și toate entitățile controlate de către aceasta (inclusiv B.C. ”Victoriabank” S.A.)

**”IBAN”** - (International Bank Account Number) reprezintă o combinație de litere și cifre care asigură unicitatea unui număr de cont deschis la un furnizor de servicii de plată la nivel internațional. IBAN-ul este furnizat Clientului de către Bancă la data deschiderii contului și este, de asemenea, menționat pe fiecare extras de cont.

**”Instrument de plată”** – dispozitiv (e) personalizat(e) (cardul de plată, telefon mobil etc.) și/sau orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, TAN, alte tipuri de coduri, log-in/parolă etc. sau funcționale – transferul de credit, debitarea directă) convenite între Client și Bancă, și folosite de Client pentru a iniția un ordin de plată.

**”Legislație aplicabilă”** - înseamnă orice act normativ, lege, regulament, hotărâre, ordin, decizie, prescripție, aviz, ghid, act individual, nomenclator, etc., emis de către o autoritate publică competentă a Republicii Moldova sau o autoritate asimilată acesteia, care are aplicabilitate directă sau indirectă și este obligatorie în cadrul Relației de Afaceri.

**”Nerezident”** - înseamnă persoana fizică (cetățean al Republicii Moldova, cetățean străin sau apatrid) care nu are domiciliul pe teritoriul Republicii Moldova, atestat printr-un act conform dispozițiilor legale, inclusiv persoanele fizice nerezidente care se află temporar pe teritoriul Republicii Moldova.

**”Obligații Pecuniare”** - orice sume datorate Băncii de către Client pentru sau în legătură cu:

- orice Overdraft nesancționat;
- orice comisioane/taxe/speze bancare/ dobânzi, conform Tarifelor băncii;
- orice credit bancar; și/sau
- oricare alte obligații pecuniare apărute în baza prezentelor CGA sau a Contractelor specifice.

**”Operațiune de plată”** – acțiune de depunere, transferare sau retragere de fonduri, efectuată prin intermediul conturilor Clientului deschise la Bancă.

**”Ordin de plată”** – instrucțiune transmisă Băncii (în calitate de prestator al serviciului de plată) de a executa o operațiune de plată.

**”Pagina web oficială” sau ”pagina web a Băncii”** – reprezintă pagina de Internet a Băncii: [www.victoriabank.md](http://www.victoriabank.md).

**”Relație de afaceri”** – reprezintă raportul juridic dintre Bancă și Client, prin care Banca prestează Clientului servicii bancare, financiare și conexe acestora, conform domeniului de activitate și ofertelor

comerciale, care presupun cel puțin deschiderea unui cont curent, iar Clientul utilizează și beneficiază de serviciile respective, în condițiile stabilite de Bancă.

**”Rezident”** – înseamnă persoana fizică (cetățean al Republicii Moldova, cetățean străin sau apatrid) care are domiciliul pe teritoriul Republicii Moldova, atestat printr-un act conform prevederilor legale, inclusiv persoanele fizice rezidente care se află temporar peste hotarele țării.

**”Servicii VB24”** – se referă la mijloacele de deservire bancară la distanță, puse la dispoziția Clientului de către Bancă în vederea accesării conturilor și efectuării operațiunilor de plată, inclusiv constituirea depozitelor bancare, prin intermediul aplicațiilor mobile și tehnologiilor electronice. Elementele de securitate personalizate în cadrul serviciilor VB24 se consideră, fără a se limita la: numele de utilizator (log-in) și parola (password), amprentele digitale, semnătura electronică, codurile și parolele de verificare.

**”Specimen de semnătură”** - reprezintă semnătura olografă a Clientului înscrisă pe documentul utilizat în relația cu Banca la inițierea relației de afaceri cu Banca și păstrat în evidențele acesteia și/sau semnătura electronică a Clientului, pusă la dispoziția Băncii cu titlu de specimen de semnătură.

**”Tarifele băncii”** – reprezintă actul/actele normativ(e) emis(e) de Bancă, disponibil(e) Clientilor la inițierea relației de afaceri cât și pe parcursul acesteia, pe pagina web a Băncii, sau, după caz, la ghișeele Băncii, care reflectă lista taxelor, comisioanelor și altor costuri obligatorii, percepute de Bancă pentru anumite operațiuni bancare efectuate de către Client prin intermediul contului curent sau a contului de card, precum și pentru serviciile prestate de Bancă. Tarifele Băncii fac parte integrantă a contractului-cadru dintre Bancă și Client.

**”Tranzacție complexă și neordinară”** - înseamnă Operațiunea de plată realizată printr-o singură operațiune sau prin mai multe operațiuni care nu corespund activității ordinare și/sau nu sînt proprii tipologiei sau naturii activității Clientului.

**”Tranzacții suspecte”** – înseamnă tranzacția cu bunuri sau bunuri ilicite, inclusiv cu mijloace financiare și fonduri, despre care Banca cunoaște sau indică temei rezonabil de suspiciune că acțiunile de spălare a banilor, infracțiunile asociate acestora, acțiunile de finanțare a terorismului și a proliferării armelor de distrugere în masă sunt în curs de pregătire, de tentativă, de realizare ori sunt deja realizate.

**”Unități teritoriale” sau ”unități”** – reprezintă Sucursalele, reprezentanțele, agențiile și/sau birourile de schimb valutar ale Băncii de pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

**”Zi bancară” sau ”zi lucrătoare”** – înseamnă 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 (cu



exceptția unităților deschise în această zi), duminică, sărbătorile legale la nivel național, orice alte zile considerate nelucrătoare de Băncile corespondente/Sistemele de decontare externe în cazul operațiunilor de plată ce se derulează prin intermediul acestora, precum și zilele pe care Banca le declară nelucrătoare, în aceasta situație Clienții urmând a fi informați în timp util prin afișarea mesajelor corespunzătoare în incinta unităților Băncii și pe pagina de Internet a acesteia.

- 1.2.2.** În prezentele Condiții Generale de Afaceri, folosirea la singular a termenilor definiți presupune și referirea la pluralul acestora și invers.
- 1.2.3.** Termenii utilizați în prezentele CGA, care nu au fost definiți în mod expres în pct. 1.2.1., au sensul prevăzut de lege sau actele normative, sau sensul uzual în practica bancară.
- 1.2.4.** În prezentele CGA, referințele la "legislație" sau "Legislație aplicabilă", presupun și referințe la legile, directivele, recomandările, hotărârile, tratatele, convențiile și alte izvoare de drept internațional și/sau al Uniunii Europene, numai dacă astfel de acte sunt aplicabile Republicii Moldova, sau numai dacă astfel de acte au fost acceptate/recunoscute de către Bancă ca fiind aplicabile (total sau parțial) în cadrul relației de afaceri cu Clientul.
- 1.2.5.** În prezentele CGA, referințele la "cont" presupun și referințe la orice tip de cont bancar deținut de către Client sau în favoarea acestuia la Bancă, indiferent de data deschiderii, valuta, soldul (pozitiv/negativ), statutul (activ/inactiv), situația juridică (suspendat/sechestrat/blocat), etc. a unor astfel de conturi, dacă din context nu rezultă altfel.
- 1.2.6.** În prezentele CGA, referințele la "Contract", "Contract Specific", "CGA", presupun și referințe la modificările și amendamentele efectuate din timp în timp la contractele/acordurile/actele respective.
- 1.2.7.** În prezentele CGA, cuvintele "inclusiv", "precum", sau "de ex.", se consideră a fi urmate de sintagma "fără a se limita la".
- 1.2.8.** Referințele la "persoană" în prezentele CGA includ orice persoană fizică sau juridică, orice entitate, asociație, consorțiu, parteneriat, etc. (indiferent de faptul dacă are sau nu personalitate juridică), dacă în context nu este specificat altfel.
- 1.2.9.** Ori de câte ori în prezentele CGA se utilizează exemple ("de ex.") sau enumerări neexhaustive ("etc."), se va considera că întinderea dreptului/obligației nu se va limita la exemplul sau enumerarea dată.
- 1.2.10.** În prezentele CGA, referințele la ore ale zilei se înțeleg ca referințe la ora Chișinăului, Republica Moldova.
- 1.2.11.** Referințele în prezentele CGA la acte legislative sau normative se consideră a fi referințe la asemenea acte legislative sau normative după cum acestea sunt modificate sau republicate din timp în timp. În cazul abrogării normei legislative sau normative, referința

făcută la aceasta se consideră a fi făcută la norma respectivă care o înlocuiește.

- 1.2.12.** Structurarea prezentelor CGA în Capitoare, Secțiuni și Puncte ("pct."), este efectuată pentru comoditatea de a da referință, și nu afectează în nici un mod interpretarea, întinderea, înțelesul și deplinătatea CGA., clauzele acestora urmând să fie interpretate în contextul întregului Contract.
- 1.2.13.** Banca și Clientul sunt denumiți împreună în prezentele CGA "Părți".
- 1.2.14.** La interpretarea prezentelor CGA se va ține cont de natura acestora, de circumstanțele în care a fost constituită relația de afaceri, de interpretarea care este dată acestora de către Părți sau care poate fi dedusă din comportamentul lor de până la și de după inițierea relației de afaceri, precum și de uzanțe.
- 1.2.15.** În cazul în care prezentele CGA sunt sau vor fi redactate în mai multe limbi, la interpretarea CGA va prevala redacția CGA în limba română.

### **I.3. PRELUCRAREA ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

- 1.3.1.** Banca prelucrează datele cu caracter personal ale Clienților săi cu bună credință, în conformitate cu Legea 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, cu alte acte normative, precum și cu orice ghiduri, politici sau coduri de practică sau de conduită care îi sunt aplicabile sau la care este parte, în condiții care asigură securitatea tehnică și confidențialitatea acestora, **pentru următoarele scopuri:**
- a)** furnizarea de produse și servicii financiar-bancare prin intermediul tuturor canalelor disponibile în acest sens (de ex. sediile Băncii, internet, telefon, etc.);
  - b)** identificarea Clienților;
  - c)** efectuarea unor verificări preliminare (de ex. analiza expunerii la riscul pe care îl implică furnizarea unui produs/serviciu al Băncii), prin care se urmărește evaluarea Clientului/altei persoane vizate, cu scopul de a decide cu privire la încheierea anumitor operațiuni bancare sau contractarea anumitor produse sau servicii;
  - d)** cunoașterea Clienților în vederea prevenirii și sancționării spălării banilor și a combaterii terorismului, atât la momentul stabilirii relației de afaceri cu Banca, cât și pe întreaga perioadă de derulare a acesteia;
  - e)** încheierea și executarea contractelor încheiate între Bancă și Clienți;
  - f)** îndeplinirea unor obligații legale de raportare/evidență impuse Băncii prin acte normative aplicabile;
  - g)** evaluarea solvabilității, reducerea riscului de creditare, determinarea gradului de îndatorare a Clienților interesați de produsele de creditare ale Băncii;
  - h)** colectarea și recuperarea Obligațiilor pecuniare neexecutate sau executate necorespunzător de către Clienți;

- i) luarea de măsuri/furnizarea de informații, servicii suport sau răspunsuri la cererile/sesizările/reclamațiile de orice natură adresate Băncii de Clienți pe orice canal, inclusiv prin intermediul serviciilor de comunicații electronice și internet. Prelucrarea datelor Clienților în acest scop presupune inclusiv înregistrarea și păstrarea oricăror mesaje sau apeluri telefonice, indiferent că au fost inițiate de Client sau de Bancă;
- j) contactarea și informarea Clienților în legătură cu produsele/serviciile deținute de aceștia la Bancă, în scopul bunei executări a contractelor (precum, dar fără a se limita la extrase de cont sau de card, informări privind orare de funcționare ale unităților Băncii, informări în legătură cu inserarea unor sechestre/interdicții pe conturi, notificări despre existența unor debite neautorizate sau despre restanțe la plata ratelor, etc.);
- k) înregistrarea audio a convorbirilor telefonice cu Banca în scopul de a îmbunătăți calitatea serviciilor, dar și pentru a furniza dovada cererii/acordului/opțiunii cu privire la anumite servicii financiar-bancare;
- l) înregistrarea video a prezenței persoanelor în sediile Băncii, cu scopul de a menține un nivel ridicat de securitate;
- m) monitorizarea activității și tranzacțiilor Clienților;
- n) centralizarea operațiunilor, menținerea și actualizarea unei baze de date interne, în care să fie stocate informațiile cu privire la Clienți și alte persoane vizate, pentru a putea fi utilizate de către angajații Băncii în activitatea acestora precum și în aplicațiile interne ale Băncii;
- o) realizarea rapoartelor statistice și efectuarea unor activități de gestiune economică, financiară și/sau administrativă în cadrul Băncii;
- p) monitorizarea securității persoanelor, a spațiilor și/sau bunurilor Băncii sau ale vizitatorilor unităților teritoriale ale acesteia;
- q) apărarea în justiție a drepturilor și intereselor Băncii;
- r) crearea sau analizarea de profiluri pentru îmbunătățirea produselor/serviciilor Băncii, pentru promovarea personalizată/generală de către Bancă a produselor/serviciilor sale sau pentru efectuarea de activități de marketing prin intermediul oricăror mijloace de comunicare (de ex. comunicarea prin poștă, telefon, fax, e-mail, SMS a unor reclame adresate în mod direct și specific unei anumite persoane), inclusiv prin intermediul/de către entități din cadrulul Grupului financiar BT;
- s) realizarea de activități de marketing sau publicitate de tip general, activități de fidelizare a clienței și realizarea de sondaje, inclusiv prin intermediul/de către entități din cadrulul Grupului financiar BT;
- t) identificarea situațiilor în care utilizatorii de rețele de socializare sunt și Clienți ai Băncii, în vederea

efectuării de marketing personalizat, conform opțiunii Clientului;

- u) analiza comportamentului Clientului/oricărei persoane care accesează site-ul Băncii, prin folosirea de cookies, atât ale Băncii, cât și ale terților, cu scopul de a furniza un conținut general sau personalizat, oferte adaptate intereselor utilizatorilor;
- v) în scopuri secundare (de ex. : pentru arhivare, audit intern, extern, etc.), acestea fiind întotdeauna compatibile cu scopurile principale, pentru care datele respective au fost inițial colectate de Bancă.

### 1.3.2. Categoriile de date cu caracter personal ale Clienților prelucrate de Bancă pentru scopurile menționate anterior sunt următoarele:

- a) **date de identificare:** nume, prenume, patronimic, pseudonim (dacă este cazul), data și locul nașterii, codul numeric personal sau un alt element unic de identificare similar, seria și numărul actului de identitate/pașaportului, precum și copia acestuia, domiciliul și reședința (dacă este cazul), numărul de telefon, fax, adresa de poștă electronică, cetățenia, profesia, ocupația, numele angajatorului ori natura activității proprii (dacă este cazul), funcția publică importantă deținută (exclusiv în contextul obținerii de informații legate de calitatea de persoană expusă politic), situație familială (inclusiv stare civilă, număr copii, copii la întreținere), situație economică și financiară, date privind bunurile deținute, date financiare (inclusiv copiile declarațiilor fiscale cu privire la impozitul pe venit, confirmate de organele fiscale, atunci când prezentarea acestora este obligatorie conform legislației fiscale), imagine, voce, specimen de semnătură, număr Card, data expirării Cardului, cod IBAN. Unele prevederi ale acestui punct (în limitele datelor de identificare necesare de a fi obținute conform reglementărilor BNM) se aplică și cu referire la categoriile de persoanele afiliate Clienților Băncii, conform prevederilor legale și regulamentare;
- b) **date și informații legate de produse de tip credit sau similare acestora:** tipul de produs, termenul de acordare, data acordării, data scadenței, sumele acordate, sumele datorate, starea contului, data închiderii contului, valuta creditului, frecvența plăților, suma plătită, rata lunară, denumirea și adresa angajatorului, sumele restante, numărul de rate restante, data scadență a restanței, numărul de zile de întârziere în rambursarea creditului, informații legate de calitatea de garant, codebitor sau beneficiar de poliță de asigurare a persoanei fizice în legătură cu produsul acordat.
- c) **date referitoare la fraudulenți:** informații legate de săvârșirea de infracțiuni sau contravenții în domeniul financiar-bancar, în relația directă cu B.C. "VICTORIABANK" S.A., constatate prin hotărâri judecătorești irevocabile sau prin acte administrative necontestate.

### 1.3.3. Temeiurile în baza cărora Banca prelucrează datele cu caracter personal ale Clienților sunt, după caz:

**a) consimțământul Clientului**, dacă acesta a fost acordat (de ex. în caz de marketing direct sau luarea de decizii automate care produc efecte juridice sau efecte similare semnificative și care nu sunt necesare executării unui contract sau îndeplinirii unei obligații legale). Consimțământul Clientilor privind prelucrarea datelor cu caracter personal nu este necesar în cazurile în care temeiul prelucrării acestora de către Bancă este o obligație legală, încheierea/executarea contractului, interesul legitim al Băncii sau interesul public major, precum și în alte cazuri prevăzute de lege.

**b) executarea unui contract** la care Clientul este parte (de ex.: furnizarea serviciilor financiar-bancare, furnizarea de servicii suport pentru solicitările Clientului, trimiterea notificărilor cu privire la produsele deținute, etc.) sau pentru a face demersuri pre-contractuale la cererea Clientului de încheiere a unui contract (efectuarea de verificări preliminare de evaluare și acceptare a Clientului) sau pentru a furniza Clientului informații despre produsele deținute sau suport pentru utilizarea acestora;

**c) obligația legală** aflată în sarcina Băncii (de ex. identificarea și cunoașterea Clientelei, identificarea și prevenirea fraudelor, raportarea parametrilor activității financiar-bancare, prevederilor FATCA);

**d) interesul legitim** al Băncii (de ex. centralizarea operațiunilor și menținerea unei baze de date interne, analizarea unor idei de eficientizare a modului în care operează întreaga rețea a Băncii precum și a tuturor proceselor bancare, efectuarea unor analize statistice cu privire la portofoliul de clienți ai Băncii, îndeplinirea operațiunilor curente pentru desfășurarea activității financiar-bancare din cadrul Băncii prin efectuarea managementului relației cu Banca, analizarea și minimizarea riscurilor financiare, reputațional la care se expune Banca în legătură cu furnizarea serviciilor și produselor financiar-bancare, acumularea unui nivel ridicat de cunoaștere al pieței financiar-bancare, planificarea unei dezvoltări strategice a Băncii, dezvoltarea și îmbunătățirea produselor și serviciilor Băncii, asigurarea unui nivel ridicat de securitate atât la nivelul sistemelor informatice (de ex: aplicații, rețea, infrastructură, pagina web), cât și în cadrul locațiilor fizice (de ex: back office, front office, sediul central), menținerea stabilității sistemului financiar, în special în ceea ce privește descoperirea și minimizarea riscurilor de fraudă ce pot afecta Banca);

**e) interesul public major** (de ex.: diminuarea riscului aferent relației de afaceri cu o persoană expusă politic, după cum este menționat în Legea 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului).

**1.3.3.1.** Pentru îndeplinirea obligațiilor legale de cunoaștere a Clientilor, în cazul în care aceștia omit sau refuză să își actualizeze datele cu caracter personal în evidențele sale, Banca va putea actualiza datele lor din proprie inițiativă, în baza informațiilor obținute din alte surse

sigure, sau direct de la Client, dacă le-a furnizat Băncii pentru alte scopuri (spre exemplu, dacă un client nu a declarat Băncii o adresă de poștă electronică la stabilirea sau pe durata relației de afaceri, dar furnizează o astfel de adresă pentru a fi utilizată de Bancă în scopul transmiterii de mesaje publicitare, Banca va prelucra adresa de poștă electronică a Clientului și în scopul derulării relației de afaceri cu acest Client).

**1.3.3.2.** Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clientilor este obligatorie, astfel încât refuzul Clientului privind furnizarea acestora va determina imposibilitatea Băncii de a furniza serviciul sau produsul bancar, cu excepția cazurilor în care prelucrarea datelor se întemeiază pe consimțământul Clientului (de ex. în caz de marketing direct), caz în care Clientul va fi informat că furnizarea datelor, respectiv a acordului este opțională.

**1.3.3.3.** În cazul în care Clientul este cel care furnizează Băncii informații despre alte persoane, acesta are obligația de a informa respectivele persoane vizate cu privire la scopul prelucrării, destinatarii prelucrării și datele prelucrate.

#### **1.3.4. Destinatarii datelor cu caracter personal ale Clientilor prelucrate de Bancă.**

Datele cu caracter personal ale Clientilor Băncii sunt dezvăluite sau, după caz, transferate, inclusiv transfrontalier, în conformitate cu temeiurile legale aplicabile în funcției de situație, și doar în condiții care asigură deplină confidențialitate și siguranță a datelor, către categorii de destinatari, precum, dar fără a se limita la: clienți, sucursalele, agențiile, punctele de lucru, reprezentanțele Băncii, entitățile din cadrul Grupului Financiar BT, cesionari, împuterniciți și parteneri ai Băncii, autorități și instituții publice, executori judecătorești, notari, avocați, instanțe de judecată, entități către care Banca a externalizat unele servicii/produse bancare, acționarilor, afiliaților Băncii, sistemelor de evidență de tipul Biroului istoriilor de credit, entități constituite în scopul monitorizării riscurilor bancare, furnizori de servicii IT, arhivare, curierat, procesare plăți interbancare, furnizori de carduri bancare, furnizori de rețele de socializare, de servicii de marketing prin intermediul resurselor de social media, societăți de asigurare, organizații internaționale de plată, instituții bancare sau financiare ne-bancare, inclusiv din afara Spațiului Economic European - în cazul transferurilor internaționale de tip SWIFT sau ca urmare a prelucrărilor realizate în scopul aplicării legislației FATCA.

Inițierea de către Client a unor operațiuni de tipul ordinelor de plată reprezintă consimțământul acestuia pentru transferul datelor sale cu caracter personal către statele respective.

**1.3.5.** Orice Client beneficiază de drepturile oferite de legislația în domeniul prelucrării și protecției datelor cu caracter personal, respectiv:

**a) Dreptul la informare** - dreptul de a primi informații privind scopul prelucrării efectuate de Bancă, destinatarii datelor cu caracter personal, existența unor drepturi speciale ale subiectului cu privire la datele sale cu caracter personal;



- b) Dreptul de acces** – Clientul poate solicita și obține confirmarea faptului că datele sale cu caracter personal sunt prelucrate sau nu de către Bancă, iar în caz afirmativ, poate solicita accesul la acestea, precum și anumite informații. La cerere, Banca va elibera și o copie a datelor cu caracter personal prelucrate, copiile suplimentare putând fi tarifate în funcție de costurile efective ale Băncii;
- c) Dreptul la intervenție** – în cazurile strict prevăzute de lege, dreptul de a obține rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor cu caracter personal prelucrate contrar legii;
- d) Dreptul de opoziție** – Clientul se poate opune în orice moment, din motive legate de situația particulară în care se află, prelucrărilor întemeiate pe interesul legitim al Băncii (inclusiv creării de profiluri) sau realizate în exercițiul unui interes public sau al unei autorizări cu care este investită Banca, sau să se opună prelucrării datelor sale pentru scopuri comerciale, cu excepția cazului când legea prevede altfel;
- e) Dreptul de a depune plângere** – Clientul poate depune plângere față de modalitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal de către Bancă la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal;
- f) Dreptul de retragere a consimțământului** – în cazurile în care prelucrarea se întemeiază pe consimțământ, acesta poate fi retras oricând. Retragerea consimțământului va avea efecte doar pentru viitor, prelucrarea efectuată anterior retragerii rămânând în continuare valabilă;
- g) Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale** – dreptul de a cere anularea, în tot sau în parte, a oricărei decizii individuale care produce efecte juridice asupra drepturilor și libertăților Clientului, fiind întemeiată exclusiv pe prelucrarea automatizată a datelor cu caracter personal destinată să evalueze unele aspecte ale personalității sale, precum competența profesională, credibilitatea, comportamentul și altele asemenea.
- h) Dreptul de acces la justiție** – dreptul de a sesiza instanțele de judecată privind repararea prejudiciilor materiale și morale cauzate în eventualitatea suportării unui prejudiciu în legătură directă cu prelucrarea datelor cu caracter personal. În raport cu Banca, drepturile indicate mai sus pot fi exercitate de către Client prin depunerea unei cereri scrise la adresa de e-mail: [feedback@vb.md](mailto:feedback@vb.md).

#### **I.4. CUNOAȘTEREA CLIENTELEI**

**1.4.1.** Banca are obligația de a verifica identitatea Clientului și a beneficiarului efectiv înainte de stabilirea relației de afaceri, înainte de/ la efectuarea tranzacțiilor, pe parcursul relației de afaceri (în funcție de risc, la necesitate, inclusiv atunci când circumstanțele

relevante privind Clientul se modifică), precum și atunci când există suspiciuni de spălare a banilor sau finanțare a terorismului sau îndoeli rezonabile privind precizia și veridicitatea datelor de identificare obținute.

**1.4.2.** Atunci când nu sunt furnizate de către Client toate documentele și informațiile solicitate de către Bancă și/sau atunci când nu este posibilă conformarea la cerințele legislației aferente prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, și/sau la cerințele FATCA, inclusiv la măsurile de precauție privind clienții, Banca, fără preavizarea Clientului și fără a explica motivele deciziei sale, va putea, după caz:

- refuza inițierea relației de afaceri cu Clientul;
- refuza deschiderea Contului;
- refuza sau suspenda efectuarea Operațiunilor de Plată; și/sau
- înceta o Relație de Afaceri existentă.

**1.4.3.** Măsurile de precauție privind Clientul sunt efectuate de Bancă în corespundere cu cadrul legal aferent prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, și cuprind:

- identificarea și verificarea identității Clientilor în baza actelor de identitate, conform procedurilor interne ale Băncii, precum și a documentelor, datelor sau informațiilor obținute dintr-o sursă credibilă și independentă;
- identificarea Beneficiarului efectiv și adoptarea de măsuri adecvate și bazate pe risc pentru verificarea identității acestuia, astfel încât Banca să aibă certitudinea că cunoaște cine este Beneficiarul efectiv;
- înțelegerea scopului și a naturii dorite a relației de afaceri și, dacă este necesar, obținerea și evaluarea informației privind acestea;
- monitorizarea continuă a relației de afaceri, inclusiv examinarea tranzacțiilor încheiate pe toată durata relației respective, pentru a se asigura că tranzacțiile realizate sunt conforme cu informațiile deținute de Bancă referitoare la Client, la profilul activității și la profilul riscului, inclusiv la sursa bunurilor, și că documentele, datele sau informațiile deținute sunt actualizate.

**1.4.4.** Banca este în drept să transmită, conform prevederilor legale în vigoare, informațiile despre Tranzacțiile complexe și neordinare, Tranzacțiile suspecte, și alte tranzacții, către Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și, după caz, altor autorități competente, inclusiv transfrontalier.

**1.4.5.** Clientului îi este adus la cunoștință faptul că tranzacțiile efectuate prin conturi intră sub incidența prevederilor cadrului legal și regulamentar aplicabil în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, iar la efectuarea oricărei operațiuni prin conturi, care poate genera suspiciuni, Banca este în drept să ia toate măsurile impuse de legislația

aplicabilă, fără a fi obligată, în nici o situație, la acordarea de despăgubiri, dacă prin măsurile impuse de aplicarea legislației în vigoare s-ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/altor persoane.

## **CAPITOLUL II. CONTURI CURENTE**

### **II.1. GENERALITĂȚI**

- 2.1.1.** Înainte de stabilirea relației de afaceri sau de efectuarea unor tranzacții, Banca are obligația de a verifica identitatea Clientului și a Beneficiarului efectiv. În plus, Banca are obligația de a verifica și colecta informațiile FATCA ale titlularului de cont. Atunci când Clientul/Clientul titular de cont nu acceptă să ofere toate informațiile solicitate de Bancă potrivit reglementărilor normative, Banca va refuza intrarea în relația de afaceri cu acesta, și implicit, deschiderea conturilor.
- 2.1.2.** Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă diferite tipuri de conturi, conform ofertei comerciale a Băncii, la cererea expresă a Clientului. Conturile se deschid la unitățile teritoriale ale Băncii, în conformitate cu normele interne, pe baza completării și semnării de către Client a formularelor standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate de aceasta. Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă conturi și la cererea expresă a Clientului, transmisă prin serviciile VB24, conform reglementărilor normative aplicabile.
- 2.1.3.** Banca va putea, fără a fi însă obligată la aceasta, să deschidă conturi pe numele mai multor titulari (cotitulari de cont), care vor funcționa potrivit prevederilor legale și actelor normative interne ale Băncii. În acest caz, fiecare cotitular de cont va fi supus procedurilor interne ale Băncii privind cunoașterea clientelei. Un cotitular de cont nu este considerat reprezentant al celuilalt cotitular, acestora fiindu-le aplicabile în mod individual și colectiv normele din prezentele CGA privind conturile. Cotitularii de cont pot desemna unul sau mai mulți reprezentanți, dintre ei sau terți, care să gestioneze contul respectiv, în condițiile prezentelor CGA.
- 2.1.4.** Banca va putea, fără a fi însă obligată la aceasta, să deschidă conturi fiduciare și conturi fiduciare de sechestru, deschiderea și operarea cărora vor fi guvernate în baza unor contracte speciale, contra unor comisioane specifice.
- 2.1.5.** Banca nu va deschide și nu va opera conturi anonime pentru care identitatea titularului nu este cunoscută sau evidențiată în mod corespunzător și nici conturi sub nume fictive.
- 2.1.6.** În vederea atribuirii statutului de rezident/nerezident, Clientul nu poate avea decât un statut în relația cu Banca.
- 2.1.7.** Banca va aloca fiecărui cont un cod unic de identificare (număr cont și/sau cod IBAN). Banca poate modifica numărul de cont/codul IBAN dacă gestionarea

aplicațiilor informatice ale Băncii/prevederile legale impun acest lucru, informând Clientul în condițiile prezentelor CGA.

- 2.1.8.** Părților raportului de cont bancar li se aplică legile și actele normative ale Republicii Moldova, regulamentele internaționale aplicabile, cât și practicile și uzanțele bancare.
- 2.1.9.** Acceptarea de către Client a prezentelor CGA, a condițiilor specifice contului/conturilor pentru care a optat, și semnarea formularelor standard ale Băncii, reprezintă contractul dintre Bancă și Client ce guvernează relația dintre aceștia cu privire la contul bancar.

### **II.2. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII**

#### **2.2.1. Drepturile Clientului:**

- a)** Clientul are dreptul să dispună de sumele din cont prin orice operațiune de plată conformă legii și uzanțelor bancare, inclusiv prin depuneri sau retrageri de numerar de la ghișeele Băncii. Pentru retragerile de numerar în sume ce depășesc 200.000 Lei sau echivalentul acestora, Banca își rezervă dreptul de a elibera numerarul într-un termen de până la 48 ore de la momentul solicitării.
- b)** Clientul are dreptul să primească pentru disponibilul din cont dobânda, în cazul în care aceasta este prevăzută în reglementările interne ale Băncii, inclusiv în Tarifele Băncii.
- c)** Clientul are dreptul să i se pună la dispoziție de către Bancă Extrasul de cont în care să fie evidențiate operațiunile efectuate.
- d)** Clientul are dreptul să solicite și să beneficieze, în condițiile stabilite de Bancă, de produse și servicii bancare atașate la cont.
- e)** În baza Extrasului de cont, Clientul are dreptul de a contesta operațiunile reflectate în Extras în cazul în care constată erori de înregistrare sau de calcul, omisiuni sau înregistrări dublate, operațiuni de plată neautorizate sau executate incorect care pot da naștere unor contestații, de îndată ce a luat cunoștință (dar nu mai mult de 30 de zile de la data emiterii Extrasului de cont), și nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său – în cazul când Banca nu i-a pus la dispoziție Extrasul de cont.
- f)** Clientul are dreptul să solicite unilateral închiderea Contului, cu achitarea către Bancă a tuturor sumelor pe care le datorează acesteia.
- g)** Clientul are și alte drepturi prevăzute în prezentele CGA precum și în contractele/convențiile specifice.

#### **2.2.2. Obligațiile și declarațiile Clientului:**

- a)** Clientul este obligat să respecte prezentele CGA precum și celelalte contracte/convenții specifice încheiate cu Banca.

- b) Clientul este obligat să utilizeze conturile deschise la Bancă pentru efectuarea operațiunilor de plată, folosind doar formularele standard ale Băncii. Acestea trebuie să fie corect completate și să reflecte operațiuni reale, Clientul fiind răspunzător pentru aceasta.
- c) Clientul trebuie să furnizeze corect și la timp Băncii, toate actele, datele, informațiile și Documentele justificative, pe care Banca le va solicita ori de câte ori consideră necesar, în scopul deschiderii fiecărui Cont, produs sau serviciu pus la dispoziție, precum și în scopul verificării legalității operațiunilor efectuate prin conturi, și a Beneficiarului efectiv, inclusiv Clientul trebuie să actualizeze, din proprie inițiativă și/sau la cererea Băncii, informațiile, actele și/sau documentele furnizate/prezentate anterior Băncii. În situația în care reprezentanții Clientului prezintă la Bancă mandat/procură, în vederea deschiderii de Conturi în numele Clientului titular, aceștia trebuie să prezinte Băncii documentele și informațiile în forma solicitată, atât pentru ei cât și pentru Clientul titular de Cont. Clienții nerezidenți pot fi solicitați să prezinte acte specifice, conform normelor aplicabile.
- d) Clientul este obligat să anunțe Banca în cazul intervenirii oricărei modificări ale informațiilor furnizate Băncii (de exemplu: referitor la date de identificare Client și/sau reprezentant, revocarea mandatului/procurii, modificarea datelor pentru corespondență, etc.) și să înlocuiască în mod corespunzător actele prezentate inițial, în termen de 5 zile lucrătoare de la data modificării respective. Până la data primirii de către Bancă a acestor modificări din partea Clientului, Banca este îndreptățită să considere informațiile și datele de identificare aflate în posesia sa ca fiind valide. Banca nu poate fi făcută răspunzătoare pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicării în timp util și în condiții de siguranță a modificărilor/completărilor apărute sau în cazul în care acestea au fost comunicate Băncii de către Client fără a fi urmate de înscrisuri doveditoare.
- e) Clientul este obligat să respecte programul de lucru cu publicul al Băncii, așa cum este afișat la unitățile acesteia.
- f) Clientul este obligat să achite la termen comisioanele, spezele și dobânzile bancare aferente operațiunilor efectuate și produselor deținute, conform Tarifelor Băncii în vigoare la momentul efectuării operațiunii de plată.
- g) Clientul este obligat să se informeze cu regularitate despre situația contului său, prin orice mijloace puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv prin analizarea Extrasului de cont.
- h) Clientul este obligat să informeze imediat Banca privind orice instrumente de plată și orice elemente de securitate personalizate pierdute, furate, distruse, compromise sau anulate, astfel încât aceasta să ia măsurile necesare pentru a face imposibilă utilizarea ulterioară a respectivelor Instrumente de plată.
- i) Clientul mandatează Banca să debiteze orice cont al Clientului deschis la Bancă (inclusiv conturi de depozit neajunse la scadență), cu sumele reprezentând Obligații pecuniare ale Clientului față de Bancă, neexecutate sau executate necorespunzător (dobânzi, comisioane, taxe, speze, dobânzi de întârziere, penalități, Overdraft nesancționat sau alte Obligații pecuniare neexecutate sau executate necorespunzător de către Client, inclusiv obligații pecuniare născute din contractele de credit încheiate cu Banca). Mandatul acordat Băncii prin prezentele CGA se extinde și la împuternicirea Băncii de a debita conturile în valută străină ale Clientului, cu efectuarea operațiunilor de schimb valutar, la cursul comercial al Băncii, cât și împuternicirea de a debita oricare conturi ale Clientului, indiferent de contul la care, eventual, se atribuie Obligația pecuniară respectivă.
- j) Clientul este obligat să prezinte Băncii documentele solicitate în original, copie legalizată, sau în altă formă cerută de Bancă.
- k) Clientul înțelege că în cazul survenirii unor schimbări a împrejurărilor care au stat la baza intrării în relație cu Banca, independente de voința Băncii, executarea obligațiilor sale asumate față de Bancă ar putea să devină mai oneroasă din cauza creșterii costurilor executării acestora.
- l) Clientul are obligația să nu dispună, să nu transfere, să ramburseze și să notifice imediat Banca despre orice sume de bani creditate eronat în conturile sale, Banca fiind mandată de către Client în avans și în mod expres prin prezentele CGA să debiteze orice sumă creditată eronat în contul Clientului, fără notificări prealabile și fără alte formalități preventive.
- m) Clientul are și alte obligații și responsabilități care derivă din lege și actele normative, din prezentele CGA și/sau din contractele/convențiile specifice încheiate cu Banca.

### 2.2.3. Drepturile Băncii:

- a) Banca are dreptul să solicite Clientului prezentarea/actualizarea informațiilor, actelor, Documentelor justificative, necesare pentru inițierea/derularea/încetarea relației de afaceri și/sau pentru executarea Operațiunilor de plată, precum și să stabilească termenele și forma în care să fie prezentate informațiile și documentele respective, inclusiv să stabilească cerințe suplimentare de prezentare a Documentelor justificative, față de cele prevăzute în Legislația aplicabilă.

- b)** Banca are dreptul să refuze deschiderea de conturi și/sau efectuarea operațiunilor dispuse de Client/reprezentant, precum și are dreptul să înceteze relația de afaceri cu Clientul prin denunțare unilaterală, în cazurile prevăzute în prezentele CGA, precum și are dreptul să înceteze relația de afaceri în cazul în care Clientul revocă sau limitează sub orice formă mandatul acordat Băncii prin punctul 2.2.2. lit. i) din prezentele CGA.
- c)** Banca are dreptul: (i) să nu execute sau să suspende executarea Operațiunii de plată/Tranzacției, (ii) să returneze fondurile la banca plătitorului, (iii) să blocheze utilizarea Instrumentelor de Plată, (iv) să închidă Conturi, (v) să refuze deschiderea Conturilor, și/sau (vi) să înceteze relația de afaceri, în cazurile când, fără a se limita la: Clientul nu prezintă, prezintă incomplet, sau refuză să prezinte documentele și informațiile solicitate acestuia (inclusiv în cazul neactualizării documentelor și informațiilor, ori de câte ori este necesar); Clientul face declarații false sau dacă Banca are suspiciuni cu privire la veridicitatea documentelor furnizate sau a declarațiilor date de către Client; Clientul încalcă obligațiile asumate în temeiul prezentelor CGA sau Contractelor specifice; în cazurile când Operațiunea de plată ordonată contravine Legislației aplicabile; precum și în cazuri de fraudă sau în cazul în care nu este posibilă conformarea la cerințele legislației aferente prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv cerințele de precauție privind clienții, cât și în alte cazuri indicate în prezentele CGA sau Legislația aplicabilă. Clientul va suporta pe deplin toate consecințele ce pot surveni ca urmare a unei astfel de decizii a Băncii, întemeiată pe circumstanțe descrise în prezentul punct. În cazurile prevăzute în prezentele CGA și/sau Legislația aplicabilă, Banca este în drept să nu explice Clientului motivele deciziei sale.
- d)** Banca este în drept să introducă comisioane, speze, dobânzi și taxe bancare noi, și să modifice comisioanele, spezele, dobânzile și taxele bancare existente, aferente tranzacțiilor și acțiunilor prin conturi, cu notificarea prealabilă a Clientului, în conformitate cu pct. 1.1.14. din prezentele CGA.
- e)** Banca este în drept să calculeze și să încaseze dobânzi, comisioane și taxe bancare, dobânzi de întârziere și penalități, în cuantumul și termenul prevăzut în Tarifele băncii și/sau conform Contractelor Specifice, fără a fi necesare formalități de preavizare sau notificare suplimentare.
- f)** Banca are dreptul să blocheze executarea operațiunilor de debit din Conturile Clientului, în orice moment în cazul neexecutării sau executării necorespunzătoare de către Client a oricărui
- Obligații pecuniare, inclusiv obligații pecuniare asumate în baza contractelor de credit încheiate cu Banca, fără formalități de preavizare sau notificare, cu dreptul de a menține blocarea Conturilor până la momentul executării corespunzătoare a obligațiilor respective.
- g)** Banca este în drept să debiteze orice Conturi ale Clientului, cu sumele ce reprezintă dobânzi, comisioane, taxe, speze, dobânzi de întârziere, penalități, Overdraft nesancționat sau alte Obligații pecuniare neexecutate sau executate necorespunzător de către Client, inclusiv obligații pecuniare născute din contractele de credit încheiate cu Banca, acționând în temeiul mandatului acordat Băncii de către Client (pct. 2.2.2. lit. i) din prezentele CGA). Mandatul acordat Băncii de către Client prin prezentele CGA va fi exercitat de către Bancă fără formalități de preavizare sau notificare, dacă Contractele specifice nu prevăd altfel. În cazul debitării, în baza mandatului, a conturilor de depozit neajunse la scadență, Banca (i) va debita parțial contul de depozit cu suma ce reprezintă Obligația pecuniară, cu menținerea depozitului – în cazul în care suma respectivă se înscrie în limitele de retrageri parțiale permise Clientului conform contractului de depozit, sau (ii) va rezoluționa contractul de depozit, aplicând prevederile contractuale referitoare la recalcularea dobânzii, iar suma rămasă o va transfera la contul curent aferent depozitului, în vederea încasării Obligației pecuniare urmărite de către Bancă – în cazurile când suma respectivă depășește limitele retragerilor parțiale permise prin contractul de depozit sau dacă acestea nu sunt prevăzute, precum și în cazurile când suma respectivă este mai mare decât valoarea depozitului.
- h)** Banca este în drept să efectueze operațiuni de transfer de fonduri din contul Clientului și să aplice sechestre la conturi, fără a avea instrucțiuni/aprobare de la Client, și fără a-l notifica prealabil ori ulterior, în cazurile când astfel de operațiuni sunt impuse Băncii prin hotărâri judecătorești, arbitrale, ordine incaso și alte titluri executorii prevăzute de legislația în vigoare, precum și la solicitarea autorităților/persoanelor publice investite prin lege cu astfel de competențe.
- i)** Banca este în drept să externalizeze serviciile sale, în condițiile actelor normative și reglementărilor interne, fără ca prin aceasta să afecteze relația cu Clientul.
- j)** În cazul în care Clientii deserviți la condiții preferențiale, pierd din orice motiv criteriul de eligibilitate, Banca este în drept să treacă acești Clienti la condiții de deservire standard, fără a fi necesare formalități de preavizare suplimentare.
- k)** Banca este în drept să stabilească la libera discreție programul de muncă al unităților



teritoriale și/sau al sediului administrativ, cât și programul în care pot fi acceptate anumite operațiuni de plată, fiind posibilă stabilirea diferitor programe între unitățile teritoriale, precum și în cadrul unei și aceleiași unități (pentru anumite operațiuni), cu condiția informării Clienților despre programul de muncă prin Anunț plasat într-un loc vizibil.

- l)** Banca are dreptul să prelucreze datele și informațiile personale ale Clienților, și informațiile ce constituie secret bancar, conform prevederilor legale aplicabile, politicilor interne și prezentelor CGA.
- m)** Banca are și alte drepturi care rezultă expres sau implicit din prezentele CGA și/sau din actele legislative sau normative.

#### **2.2.4. Obligațiile Băncii:**

- a)** Banca este obligată să execute în mod corespunzător ordinele de plată ale Clientului și/sau reprezentantului acestuia, dar numai în limita disponibilului din cont și cu respectarea legii, a normelor interne și a uzanțelor bancare naționale și internaționale.
- b)** Banca are obligația să notifice Clientul în cazurile și în modurile prevăzute de prezentele CGA.
- c)** Banca este obligată să pună la dispoziția Clientului Extrasul de cont, în modul și în termenele prevăzute în prezentele CGA.
- d)** Banca este obligată să înregistreze în contul Clientului sumele de bani depuse/transferate/creditate în acest cont de către titularul de cont sau de către terți, conform prevederilor normative, să ducă evidența acestor fonduri și să asigure integritatea fondurilor și identificarea conturilor Clienților în registrele sale contabile.
- e)** Banca are și alte obligații prevăzute în legea din domeniul serviciilor de plată și activității băncilor, regulamentele Băncii Naționale a Moldovei, Ghidurile și Politicile la care este parte, obligații care reies expres sau implicit din prezentele CGA, precum și obligațiile prevăzute în contractele/convențiile specifice încheiate cu Clienții.

### **II.3. DESCHIDEREA CONTULUI CURENT**

**2.3.1.** La deschiderea conturilor, Banca solicită documente necesare identificării Clientului și/sau reprezentantului acestuia, precum și speciamentele de semnătură ale acestora, iar Clientul/reprezentantul Clientului este obligat să prezinte Băncii toate documentele necesare, conform legislației în vigoare și potrivit reglementărilor interne ale Băncii.

**2.3.2.** În vederea deschiderii conturilor, Clientul/reprezentantul Clientului este obligat să

completeze și să semneze toată documentația de deschidere de cont solicitată de Bancă.

**2.3.3.** Banca poate să refuze inițierea relației de afaceri sau continuarea acesteia, dacă:

- a)** nu poate identifica Clientul sau reprezentantul acestuia pe baza documentelor prezentate;
- b)** nu poate identifica Beneficiarul efectiv (dacă este cazul);
- c)** nu obține informații complete despre scopul și natura relației de afaceri;
- d)** Clientul/reprezentantul Clientului nu prezintă Băncii documentația solicitată de către aceasta în conformitate cu cerințele legale și ale reglementărilor interne;
- e)** Clientul/reprezentantul Clientului furnizează informații false, insuficiente, eronate sau incomplete, generează suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate sau a documentelor furnizate, poate prezenta risc de imagine pentru Bancă, refuză să furnizeze informații total sau parțial în forma solicitată de Bancă, în conformitate cu reglementările sale interne;
- f)** Banca deține informații despre Client ca fiind inclus în lista de sancțiuni internaționale sau alte liste asemănătoare, conform datelor obținute din surse oficiale, sau este implicat în activități/ operațiuni cu caracter fraudulos sau fraude bancare în relația cu alte instituții financiare, sau este semnalat de către diverse instituții publice/private ca având preocupări infracționale, ceea ce prin simpla asociere cu numele Băncii ar crea o imagine negativă acesteia.

În cazurile prevăzute mai sus, când nu este posibilă conformarea Băncii la prevederile legislației aplicabile aferente prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv atunci când nu este posibilă conformarea la cerințele aferente măsurilor de precauție privind clienții, sau la cerințele FATCA, Banca va putea lua decizia să refuze inițierea relației de afaceri, sau, după caz, să înceteze relația de afaceri, fiind în drept să nu explice Clientului motivele deciziei sale.

**2.3.4.** Clientul poate numi, în baza unui document care corespunde cerințelor legale, unul sau mai mulți reprezentanți (persoane fizice), care au dreptul de a efectua operațiuni în cont, și are obligația de a le face cunoscute dispozițiile prezentelor CGA. Pentru a fi acceptați de Bancă, reprezentanții trebuie să fie identificați în aceleași condiții în care este identificat Clientul.

**2.3.5.** Mandatul sau procura din care rezultă drepturile reprezentantului trebuie să fie autentificate notarial, sau în alt mod prevăzut de lege pentru actele echivalente actelor autentificate notarial. Banca poate accepta întocmirea mandatului/procurii în formă scrisă neautentificată notarial, numai în cazul prezentării

Clientului la unitățile Băncii pentru eliberarea procurii conform formularelor Băncii. La cererea Băncii, mandatul sau procura întocmite în altă limbă decât cea română, trebuie să fie traduse în mod corespunzător.

**2.3.6.** Reprezentanții Clientului pot efectua orice operațiuni permise de către Bancă titularului de cont, în limitele prezentelor CGA și ale mandatului (procurii) primit de la titularul de cont. În cazul desemnării mai multor reprezentanți în privința aceluiași act juridic, oricare dintre reprezentanți poate încheia actul de sine stătător, dacă altceva nu rezultă din procură/mandat sau lege.

**2.3.7.** Reprezentantul va putea închide contul numai în cazul în care titularul contului i-a acordat în mod expres acest drept. Mandatul/procura formulat în termeni generali nu conferă reprezentantului decât împuternicirea de a încheia acte de administrare și de conservare, împuternicirea de a încheia alte acte speciale (de ex.: ridicarea mijloacelor bănești din cont, închiderea contului, rezoluțiunea contractului) fiind necesar de a fi formulată printr-o clauză expresă.

**2.3.8.** Clientul își asumă întreaga responsabilitate în ceea ce privește efectuarea de operațiuni de către reprezentant, Banca verificând identitatea reprezentantului, limitele mandatului acestuia și specimenul său de semnătură.

**2.3.9.** Orice mandat/procură încetează: la decesul titularului contului/reprezentantului, declarării acestuia dispărut fără de veste sau instituirea în privința lui a unei măsuri de ocrotire judiciară dacă legea nu prevede altfel, la expirarea termenului de valabilitate sau îndeplinirii condiției, la revocarea mandatului/procurii de către Client sau la renunțarea reprezentantului. Banca nu va fi responsabilă pentru nici una din consecințele care ar putea rezulta din actele juridice încheiate de reprezentant în numele și pe contul Clientului decedat, atâta timp cât Banca nu este informată despre decesul Clientului prin prezentarea originalului Certificatului de deces eliberat în modul stabilit de lege, astfel încât actele respective vor produce efecte pentru Client și pentru succesorii săi. De asemenea, Banca nu va fi responsabilă pentru nici o consecință care ar putea rezulta din actele juridice încheiate de un reprezentant care a pierdut această calitate, în temeiurile prevăzute la acest punct, atâta timp cât Banca nu este informată în mod corespunzător despre încetarea împuternicirilor, actele juridice astfel încheiate fiind opozabile Clientului.

**2.3.10.** În cazul în care apare o dispută referitoare la persoanele împuternicite să efectueze operațiuni pe contul Clientului, Banca are dreptul de a suspenda operațiunile pe contul Clientului până la primirea din partea acestuia a unei instrucțiuni clare asupra modului de soluționare a disputei apărute între persoanele împuternicite.

## **II.4. FUNCȚIONAREA CONTURILOR. OPERAȚIUNILE DE PLATĂ**

**2.4.1.** Clientul are dreptul să dispună de sumele din cont numai pe bază de instrucțiuni de plată autorizate de către Client.

**2.4.2.** Se consideră autorizată operațiunea de plată pentru care Clientul și-a exprimat consimțământul astfel:

- a)** prin semnătură olografă a Clientului pe exemplarul eliberat de Bancă - pentru ordinele de plată pe suport de hârtie;
- b)** prin mandatul dat Băncii odată cu semnarea contractului specific de către Client, în cazul operațiunilor de debitare directă, sau odată cu semnarea formularului special – în cazul plăților programate;
- c)** prin efectuarea de acțiuni specifice care au ca finalitate transmiterea către Bancă a ordinelor de plată aferente operațiunilor efectuate prin intermediul serviciului VB24: introducere log-in și parolă, activare coduri de confirmare și parole de verificare, selectare buton de confirmare a operațiunii, sau altele asemănătoare, potrivit dezvoltărilor tehnologice ale serviciului VB24 la care este parte Clientul.

**2.4.3.** Banca va executa un ordin de plată autorizat de Client, numai dacă:

- a)** ordinul de plată a fost dat pe formularul standard/tipărit sau aprobat de Bancă (inclusiv prin utilizarea oricărui mijloc electronic), este lizibil, corect și completat corespunzător legii, și cu toate informațiile prevăzute de formularul standard, nu conține corectări sau ștersături, și este semnat de Client/reprezentant în deplină concordanță cu speciemenele de semnături aflate la Bancă;
- b)** tranzacția este conformă legislației în vigoare;
- c)** există suficiente mijloace bănești în cont atât pentru executarea deplină a ordinului de plată, cât și pentru achitarea comisioanelor aferente plății conform Tarifelor în vigoare;
- d)** Băncii i-au fost prezentate toate actele solicitate, inclusiv, după caz, Documentele justificative;
- e)** nu sunt aplicate suspendări/sechestrare la operațiunile din cont;
- f)** nu există motive ce țin de sursa, conținutul, semnătura, consimțământul transmițerii ordinului de plată care pot crea suspiciuni privind autenticitatea acestuia.

**2.4.4.** În cazul în care Clientul prezintă mai multe ordine de plată autorizate, a căror sumă totală (inclusiv comisioanele aferente) depășește soldul disponibil al contului Clientului, Banca va executa aceste ordine în ordinea primirii lor și în limita soldului disponibil din cont.

## B.C. „Victoriabank” S.A. (Public)

### Condițiile generale de afaceri ale B.C. „Victoriabank” S.A. aplicabile persoanelor fizice (în vigoare din 01.06.2020)

- 2.4.5.** Banca răspunde pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a ordinelor de plată, precum și pentru operațiunile de plată neautorizate, cu excepțiile prevăzute de lege și de prezentele CGA. În cazul în care Banca este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a ordinelor de plată, Banca va rambursa/restabili contul Clientului plătitor cu suma operațiunii de plată necorespunzătoare sau, după caz, va pune la dispoziția/credita contul Clientului beneficiar al plății cu suma care face obiectul operațiunii de plată. În cazul în care Clientul este îndreptățit, potrivit legii și prezentelor CGA, să obțină corectarea operațiunilor de plată neautorizate, Banca va rambursa/restabili contul Clientului cu suma operațiunii de plată neautorizată. Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunii de plată, în cazul în care datele bancare ale beneficiarului plății, inclusiv codul unic de identificare sau numele acestuia, sunt furnizate eronat de către Client. Banca nu are în nici un caz obligația de a verifica codul unic de identificare, numele titularului contului indicat ca beneficiar de către Client în ordinul de plată și nici numărul Contului acestuia, efectuând plata în contul indicat în ordinul de plată, conform indicațiilor Clientului.
- 2.4.6.** Ordinele de plată date Băncii vor fi executate pe contul și riscul Clientului, care va suporta consecințele rezultate din neînțelegeri sau erori, cu excepția cazurilor în care Banca este ținută răspunzătoare, conform legii. În cazul transferurilor valutare interbancare, Banca își rezervă dreptul de a efectua transferurile ordonate de Client prin băncile sale corespondente.
- 2.4.7.** Clientul plătitor nu poate retrace consimțământul privind o operațiune de plată, după ce ordinul de plată a fost primit și acceptat de către Bancă.
- 2.4.8.** Prin derogare de la prevederile pct. 2.4.7., ordinele de plată pot fi revocate numai dacă Banca și Clientul convin astfel, și cu acordul beneficiarului plății, dacă acest acord este necesar, precum și în cazul în care părțile au convenit ca executarea ordinului de plată să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade ori în ziua în care Clientul a pus fonduri la dispoziția Băncii, cu condiția comunicării revocării până cel târziu la sfârșitul zilei lucrătoare care precedă ziua convenită pentru debitare (de exemplu: debitare directă, plăți programate, etc.), pentru acest serviciu Banca fiind în drept să perceapă un comision de revocare, conform Tarifelor în vigoare. Orice astfel de anulare/modificare trebuie solicitată în scris de către Client și trebuie să indice clar care este instrucțiunea care se cere a fi anulată sau modificată, precum și motivul solicitării.
- 2.4.9.** Banca nu poate garanta revocarea cu succes a unui ordin de plată, dacă:
- a) ordinul de plată a fost deja transmis către banca beneficiarului, în cazul operațiunilor de plată interbancare;
  - b) suma tranzacției a fost deja creditată în contul beneficiarului plății, în cazul operațiunilor de plată intra-bancare; în acest caz revocarea se va putea realiza numai cu acordul beneficiarului plății.
- 2.4.10.** Banca își rezervă dreptul să nu inițieze efectuarea de transferuri pentru tranzacțiile legate de servicii încadrate în categoria jocurilor de noroc, tranzacții legate de achiziția de produse și/sau servicii pornografice (inclusiv video-chat sau alte servicii similare), achiziția de arme/muniții fără îndeplinirea condițiilor prevăzute de lege, tranzacții cu monede virtuale, în cazul identificării unor potențiale riscuri sau al neîndeplinirii unor cerințe impuse de instituțiile financiare implicate în circuitele bancare de decontare.
- 2.4.11.** După ce operațiunea de plată autorizată de către Client a fost executată de către Bancă, iar suma este debitată din contul Clientului, Banca va pune la dispoziția acestuia o referință care să îi permită Clientului identificarea fiecărei operațiuni de plată, beneficiarul plății (dacă este cazul), valoarea și moneda în care s-a realizat operațiunea de plată, costul operațiunii de plată, precum și cursul de schimb utilizat (dacă este cazul) și data valutei debitării contului.
- 2.4.12.** Banca poate să folosească sisteme de comunicații, de decontare sau de plăți, sau serviciile unei terțe părți pentru executarea operațiunilor de plată ordonate, fără ca acestea să conducă la taxe și comisioane suplimentare pentru Client, cu excepția celor comunicate de Bancă și aprobate de către Client anterior efectuării tranzacției, sau dacă taxele și comisioanele nu pot să fie anticipate de către Bancă din punct de vedere al existenței și/sau al cuantumului acestora.
- 2.4.13.** Moment al primirii ordinului de plată de către Bancă se consideră momentul în care ordinul este transmis direct Băncii de către Client/reprezentantul Clientului, sau momentul când ordinul de plată este recepționat de Bancă. În cazul în care momentul primirii nu este o zi bancară, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare. Având în vedere acestea, Clientul înțelege și consimte faptul că Banca nu poate fi ținută responsabilă pentru nici un eventual prejudiciu sau venit ratat care ar putea fi suportat de către Client din cauza inițierii ordinului de plată într-o zi nelucrătoare sau peste ora-limită stabilită de Bancă pentru acceptarea ordinelor de plată.
- 2.4.14.** Banca stabilește o oră-limită comunicată Clientilor prin afișare la sediile sale și/sau pe site-ul Băncii, după care orice ordin de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare. Ziua de sâmbătă este considerată zi nebanară pentru plățile interbancare și zi bancară pentru plățile intra-bancare.
- 2.4.15.** Ordinele de plată recepționate de Bancă, care corespund cerințelor stabilite, vor fi executate de bancă cel târziu până la sfârșitul următoarei zile bancare, iar în cazul în care Clientul este beneficiar al plății, fondurile vor fi creditate în contul Clientului imediat după ce a fost creditat contul Băncii de către plătitor.

- 2.4.16.** În conformitate cu Tarifele Băncii, executarea ordinelor de plată ar putea fi comisionată, caz în care suma ce face obiectul operațiunii de plată va fi executată cu deducerea comisioanelor respective.
- 2.4.17.** Prin excepție de la prevederile pct. 2.4.15., Banca poate executa ordine de plată inițiate de Client în mod "urgent", limita de timp pentru executarea cărora va fi indicată la ghișeele Băncii, în schimbul unui comision prevăzut în Tarifele Băncii.
- 2.4.18.** În situațiile în care: există suspiciuni cu privire la legalitatea operațiunii de plată, sau atunci când dispozițiile ordinului de plată sunt considerate frauduloase sau cu potențial fraudulos, precum și în cazurile când Clientul refuză să prezinte sau nu prezintă/actualizează actele solicitate de Bancă, inclusiv Documentele justificative, și/sau nu este posibilă conformarea Băncii la cerințele legislației aplicabile aferente prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv conformarea la cerințele aferente măsurilor de precauție privind clienții, sau la cerințele FATCA, Banca va putea (i) să suspende executarea operațiunii de plată, pe o perioadă nedeterminată, până la satisfacerea cerințelor Băncii (inclusiv prin ne-creditarea Contului Clientului cu suma operațiunii de plată), (ii) să refuze executarea operațiunii de plată și, după caz, să restituie fondurile plătitorului, (iii) și/sau să înceteze relația de afaceri cu Clientul, fiind în drept să nu explice Clientului motivele deciziei sale.
- 2.4.19.** Clientul este obligat să prezinte Băncii Documentele justificative pentru Operațiunile de plată executarea cărora, conform Legislației Aplicabile, se efectuează cu condiția prezentării documentelor respective. Documentele justificative trebuie prezentate la momentul efectuării Operațiunii de plată, cu excepțiile prevăzute în prezentul punct. În cazul în care Clientul prezintă Băncii fotocopii ale Documentelor justificative, este obligatorie certificarea autenticității documentelor prezentate prin semnătura Clientului. Dacă există documente care modifică/completează Documentele justificative, Clientul este obligat să prezinte Băncii și documentele respective. Prezentarea Documentelor justificative trebuie să fie efectuată conform prevederilor din Legislația aplicabilă. În cazul în care Operațiunea de plată se efectuează prin intermediul ATM, dispozitivelor de comunicare electronică, digitale sau informatice, inclusiv terminale de plată în numerar (terminale cash-in), sau cu utilizarea Instrumentelor de Plată și dacă, în funcție de specificul Instrumentului de Plată utilizat sau de modalitatea de utilizare a acestuia, la momentul efectuării Operațiunii de plată nu este posibilă prezentarea la Bancă a Documentelor justificative aferente, documentele în cauză se prezintă la prima cerere a Băncii. Pentru evitarea dubiilor, prevederile prezentului punct nu vor afecta dreptul Băncii de a solicita prezentarea oricărui acte considerate necesare, pentru conformarea Băncii la cerințele legislației aferente prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.
- 2.4.20.** În cazul creditării eronate a unor sume în Conturile Clientului, Clientul este obligat să notifice imediat Banca, neavând dreptul să retragă, să transfere sau să dispună în orice fel de sumele respective, fiind obligat să ramburseze imediat și integral sumele creditate eronat, și după caz, să despăgubească Băncii orice prejudiciu cauzat astfel. Banca este împuternicită să debiteze Conturile Clientului cu sumele creditate eronat, fără formalități de preavizare, acționând în temeiul mandatului acordat în acest sens de către Client, conform prevederilor pct. 2.2.2. lit. i) din prezentele CGA. Corecțiile astfel efectuate vor fi reflectate în extrasul de cont.
- 2.4.21.** Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client ca urmare a executării de către Bancă a unui ordin de plată, care ulterior se dovedește a fi transmis de către o persoană fără calitate/drept, dacă Banca dovedește că a manifestat diligență, dar lipsa de calitate/drept/identitate a persoanei care a transmis ordinul de plată nu putea fi stabilită.
- 2.4.22.** Banca se supune regulilor stabilite prin legislația în vigoare privind regimul sancțiunilor internaționale de blocare a fondurilor. În acest sens, Banca își rezervă dreptul de a nu procesa tranzacții dinspre/către entități/persoane aflate pe listele de sancțiuni internaționale. În cazul în care pe circuitele de decontare pot exista și alte potențiale riscuri de blocare de fonduri, sesizate de către Bancă Clientului, tranzacția se poate efectua numai prin asumarea riscului de către Client.

## **II.5. TRANSFERURI PROGRAMATE. DEBITĂRI DIRECTE**

- 2.5.1.** Transferul de credit poate fi executat de către Bancă la date programate și sume fixe, în numele și pe contul Clientului, conform mandatului dat Băncii de către Client în baza formularului special.
- 2.5.2.** În cazul în care Clientul și Banca convin ca executarea ordinului de plată să înceapă într-o anumită zi (transfer de credit viitor) sau la sfârșitul unei anumite perioade (transfer de credit programat), momentul primirii ordinului de plată este considerat ziua convenită în formularul special. În cazul în care ziua convenită nu este o zi lucrătoare pentru Bancă, ordinul de plată este considerat primit în următoarea zi lucrătoare.
- 2.5.3.** Formularul special semnat de Client pentru transferurile de credit viitoare sau programate, reprezintă un mandat expres acordat Băncii în vederea debitării, la data convenită, a conturilor respective ale Clientului, cu o sumă determinată sau determinabilă, în favoarea unor beneficiari identificați.
- 2.5.4.** Atunci când Clientul mandatează Banca să debiteze conturile sale în favoarea beneficiarilor cu sume de bani nedeterminate (de ex.: conform facturilor prezentate de beneficiar), părțile pot conveni asupra unor sume maxime care pot fi debitate de Bancă în cadrul mandatului respectiv. Pentru evitarea dubiilor,



mandatul acordat Băncii pentru debitarea unor sume nedeterminate la momentul semnării formularului special, nu poate constitui un temei pentru rambursarea fondurilor aferente transferurilor de credit viitoare/programate în mărimi neașteptat de mari.

- 2.5.5.** În cazul în care s-a stabilit o sumă maximă și plata necesară a fi efectuată depășește această sumă, Banca va executa transferul de credit doar în cazul în care beneficiarul plății acceptă executarea parțială a obligației, în caz contrar Banca urmând să nu execute ordinul de plată, fără a putea fi ținută responsabilă în nici un mod pentru acest fapt.
- 2.5.6.** Operațiunile de plată executate în cadrul transferurilor de credit viitoare/programate, nu pot fi revocate de către Client decât în strictă conformitate cu prevederile legii.
- 2.5.7.** Clientul este pe deplin responsabil pentru corectitudinea și exactitatea informațiilor furnizate în formularul special privind transferurile de credit ulterioare/programate.
- 2.5.8.** Banca va executa transferurile de credit viitoare/programate, în limita mijloacelor disponibile în cont respectând ordinea (prioritatea) specificată de către Client, dacă sunt incluși mai mulți Beneficiari.
- 2.5.9.** Debitarea conturilor Clientului se efectuează în ziua convenită, iar mijloacele bănești vor fi disponibile pentru prestatorul de servicii al beneficiarului în următoarea zi lucrătoare.
- 2.5.10.** Mandatul acordat Băncii pentru executarea transferurilor de credit viitoare/programate poate înceta la expirarea termenului pentru care a fost dat, prin închiderea contului, sau prin denunțarea unilaterală de către Client. Denunțarea unilaterală de către Client poate avea loc printr-o notificare scrisă dată Băncii cel târziu în ziua lucrătoare precedentă celei convenite pentru transferul de credit.
- 2.5.11.** Banca va percepe comisioane pentru executarea serviciilor de transferuri de credit viitoare/programate, în corespundere cu Tarifele în vigoare.
- 2.5.12.** Un ordin de plată poate fi inițiat de beneficiarul plății, pe baza consimțământului acordat de către Client beneficiarului plății, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului sau Băncii (debitare directă).
- 2.5.13.** Debitarea directă poate avea loc numai în baza unui contract specific încheiat de Client, Bancă și beneficiarul plății, și contra unui comision perceput de Bancă în conformitate cu Tarifele în vigoare.

## **II.6. CONTURILE MINORILOR**

- 2.6.1.** Inițierea relației de afaceri, deschiderea și administrarea conturilor, efectuarea operațiunilor de plată și închiderea acestora, se efectuează de către părintele minorului sub vârsta de 14 ani, sau alt reprezentant legal, în condițiile legii.

- 2.6.2.** Inițierea relației de afaceri, deschiderea și administrarea conturilor, efectuarea operațiunilor de plată și închiderea acestora, se efectuează de către minorii care au împlinit vârsta de 14 ani – titularii ai conturilor respective, cu condiția că aceste acte juridice au fost încuviințate de către părintele minorului sau reprezentantul legal, în condițiile legii.
- 2.6.3.** Dacă legea nu prevede altfel, consiliul de familie sau, în absența acestuia, autoritatea tutelară, poate prescrie ca o anumită sumă de bani care aparține minorului care nu are capacitate deplină de exercițiu să fie depusă pe un cont special al acestuia, de pe care se vor efectua extrageri doar cu autorizarea consiliului de familie sau, în absența acestuia, a autorității tutelare. În acest caz, Banca nu poate fi ținută responsabilă pentru ordinele de plată acceptate și executate, atâta timp cât Banca nu a fost înștiințată în mod corespunzător despre instituirea regimului special asupra contului minorului.
- 2.6.4.** Banca este în drept să solicite Documente justificative suplimentare, pentru a se asigura că operațiunea de plată este efectuată în conformitate cu prevederile legale și normative.

## **II.7. MOȘTENIREA**

- 2.7.1.** Banca se consideră notificată despre decesul Clientului în ziua prezentării Certificatului de deces în original sau copie autorizată.
- 2.7.2.** Banca nu răspunde pentru eventualele operațiuni de plată autorizate de reprezentanții Clientului decedat, efectuate până în ziua notificării Băncii despre decesul Clientului.
- 2.7.3.** Conturile Clientului decedat, cu excepția conturilor de depozit și a conturilor curente aferente depozitelor, vor fi închise de Bancă din data prezentării Certificatului de deces, iar disponibilul acestora va fi transferat la un cont tehnic, nepurtător de dobândă.
- 2.7.4.** Cererile moștenitorilor privind depunerile bănești ale defunctului la Bancă pot fi înaintate oricând după eliberarea Certificatului de moștenitor.
- 2.7.5.** Obligațiile Băncii față de Clientul decedat și creanțele acestuia față de Bancă, sunt de natură indivizibilă, inclusiv între moștenitorii defunctului. Indivizibilitatea creanței între moștenitori are ca efect dreptul fiecărui moștenitor de a cere executarea integrală a prestației (în limita cotei succesoriale) și opozabilitatea față de toți moștenitorii a efectelor actelor juridice încheiate de un moștenitor pentru intrarea în posesia cotei succesoriale. Din perspectiva Băncii, efectele indivizibilității obligației rezultă în posibilitatea de a se elibera de obligație fie prin executarea acesteia față de un moștenitor, fie prin consemnare.
- 2.7.6.** Prin moștenire pot fi transmise doar creanțele patrimoniale ale defunctului față de Bancă. Calitatea de Client al Băncii, prerogativele și facilitățile strâns legate de persoana defunctului, nu se transmit prin moștenire.

**2.7.7.** Moștenitorii Clientului răspund solidar în fața Băncii pentru obligațiile defunctului.

**2.7.8. Moștenirea depozitelor:**

- a) Decesul deponentului nu atrage închiderea automată a contului de depozit și a contului curent aferent depozitului, și nici rezoluțiunea contractului de depozit bancar. În cazul în care există mai mulți moștenitori, contractul de depozit continuă în condițiile agreeate cu deponentul decedat, doar atunci când toți moștenitorii convin să nu intre în posesia cotei-sucesorale până la împlinirea termenului contractului de depozit, cu excepțiile prevăzute la lit. c) a acestui punct.
- b) Prin succesiune nu se transmite calitatea de deponent, dreptul la reînnoirea automată a depozitului și dreptul de a face depuneri suplimentare.
- c) Dreptul la retrageri parțiale din depozit se transmite prin succesiune, dacă deponentul avea acest drept conform contractului de depozit. Când există mai mulți moștenitori, solicitările de retrageri parțiale trebuie să se încadreze atât în limita prevăzută în contractul de depozit cât și în limita cotei sucesorale deținute, în caz contrar fiind aplicabile prevederile lit. e) din acest punct. Ca efect al indivizibilității obligației, la prezentarea unuia dintre moștenitori, Banca poate accepta retrageri parțiale în limita maximă prevăzută de contractul de depozit și a cotei moștenitorului respectiv, fără a ține cont de cotele celorlalți co-moștenitori, urmând ca solicitările ulterioare ale co-moștenitorilor să fie considerate ca intenție de retrageri peste limitele admise, și respectiv, va fi aplicată regula de la lit. e) a acestui punct.
- d) În cazul în care moștenitorii solicită retragerea parțială sau totală doar a dobânzii aferente depozitului, cu intenția de a păstra în continuare capitalul depus, contractul de depozit se rezoluționează, cu excepția cazurilor când există doar un singur moștenitor.
- e) În cazul în care unul dintre moștenitori prezintă Băncii Certificatul de moștenitor și solicită eliberarea mijloacelor bănești din depozit și/sau din dobânda aferentă, conform cotei sucesorale deținute, sau atunci când moștenitorul solicită eliberarea mijloacelor bănești din contul depozitului peste limitele de retrageri parțiale prevăzute în contractul de depozit, Banca va rezoluționa contractul de depozit și va elibera mijloacele bănești care i se cuvin moștenitorului respectiv, urmând ca ceea ce a rămas să fie consemnat pentru ceilalți moștenitori la un cont tehnic, nepurtător de dobândă. În aceste cazuri, efectele recalculării dobânzii ca urmare a rezoluțiunii anticipate a contractului de depozit, vor fi opozabile tuturor moștenitorilor, având în vedere caracterul indivizibil al obligației.

f) Banca nu are nici o obligație de a notifica co-moștenitorii despre actele juridice încheiate de unii dintre moștenitori sau despre faptul rezoluțiunii contractului de depozit.

**II.8. INDISPONIBILIZĂRI ȘI DEBITĂRI INCONTESTABILE**

- 2.8.1.** Banca are dreptul, fără acordul și înștiințarea prealabilă a Clientului, să indisponibilizeze utilizarea conturilor acestuia, indiferent de tipul lor, prin blocarea, suspendarea sau aplicarea sechestrului asupra conturilor, în cazurile expres prevăzute de lege, în baza unui titlu executoriu stabilit ca atare prin lege.
- 2.8.2.** Banca are dreptul de a reține și de a plăti către terți, din soldurile creditoare ale conturilor Clientului rezultate după eventuala compensare cu obligațiile de plată ale Clientului față de Bancă, indiferent de tipul acestora, sume datorate terților, fără consimțământul și fără înștiințarea prealabilă a Clientului, în cazurile expres prevăzute de lege, în baza unui titlu executoriu stabilit ca atare prin lege. În cazul în care aceste sume vor necesita schimbarea unei valute în alta, Banca va efectua schimbul valutar.
- 2.8.3.** Banca are dreptul, fără acordul și înștiințarea prealabilă a Clientului, de a desființa înainte de termen depozitele constituite de Client și de a debita sumele datorate, dacă au fost instituite măsuri legale executorii de încasare a sumei urmărite din conturile Clientului. Depozitului desființat înainte de termen îi vor fi aplicabile prevederile Capitolului III din prezentele CGA precum și cele din contractul de depozit.
- 2.8.4.** Nici o responsabilitate nu poate fi imputată Băncii pentru indisponibilizarea conturilor Clientului și/sau debitarea acestora în favoarea terților îndreptățiți, conform legii.

**II.9. EXTRASUL DE CONT**

- 2.9.1.** Banca informează Clientul despre sumele aflate în cont și operațiunile efectuate pe parcursul unei perioade, sub forma unui Extras de cont. Extrasul de cont constituie o dovadă concludentă și corectă în cadrul unor proceduri judiciare sau de altă natură între părți asupra operațiunilor înscrise în cuprinsul său, în măsura în care nici Clientul și nici Banca nu au semnalat vreo eroare a acestuia în conformitate cu prevederile articolelor succesive.
- 2.9.2.** Banca pune gratuit la dispoziția Clientului, lunar, Extrasul de cont pe suport hârtie, la sediile Băncii, sau i le trimite la adresa de e-mail a Clientului, dacă astfel s-a convenit între Părți. În Extrasul de cont vor fi evidențiate explicit toate operațiunile efectuate de Client precum și dobânzile și comisioanele percepute de Bancă. Pentru solicitarea eliberării Extraselor de cont suplimentare în cursul unei luni, Banca poate solicita un comision conform Tarifelor Băncii.
- 2.9.3.** Orice eroare în conținutul Extrasului de cont va fi notificată Băncii de îndată ce Clientul a luat cunoștință

## B.C. „Victoriabank” S.A. (Public)

### Condițiile generale de afaceri ale B.C. „Victoriabank” S.A. aplicabile persoanelor fizice (în vigoare din 01.06.2020)

despre conținutul Extrasului de cont, dar nu mai târziu de 30 de zile, în caz contrar considerându-se că Clientul a acceptat conținutul Extrasului.

- 2.9.4.** Dacă Banca se autosesizează cu privire la existența unei erori în unul din documentele predate Clientului, Banca o va rectifica și va notifica Clientul despre acest lucru, cu excepția cazurilor prevăzute în prezentele CGA.
- 2.9.5.** Banca corectează o operațiune de plată executată incorect sau neautorizată, numai dacă Clientul semnalează acesteia eroarea de îndată ce a luat cunoștință despre aceasta (dar în maxim 30 de zile de la data emiterii Extrasului de cont), și nu mai mult de 13 luni de la data debitării contului – în cazul în care Banca nu i-a pus la dispoziție Extrasul de cont.
- 2.9.6.** Părțile convin că Banca are dreptul de a include în Extrasul de cont orice comunicare/solicitare a Băncii către Client, inclusiv oferte comerciale și/sau materiale publicitare.
- 2.9.7.** Extrasul de cont poate fi accesat de către Client și prin intermediul serviciului VB24.

## II.10. ÎNCHIDEREA CONTULUI. ÎNCETAREA RELAȚIEI DE AFACERI

- 2.10.1.** Clientul poate decide unilateral închiderea contului, prin cerere scrisă adresată Băncii, respectând un termen de preaviz de 15 (cincisprezece) zile, dacă nu există clauze legale sau contractuale restrictive cu privire la închiderea contului, și numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii (aferente contului respectiv) și, dacă este cazul, după închiderea produselor și/sau serviciilor bancare atașate Contului respectiv. Cererea de închidere a contului poate fi depusă la unitățile Băncii, sau în format electronic prin intermediul serviciului VB24 (dacă presupune această posibilitate).

Contul nu poate fi închis la cererea Clientului dacă asupra acestuia sunt aplicate măsuri de suspendare sau sechestrare conform legislației în vigoare.

Banca își rezervă dreptul să accepte cererea Clientului privind închiderea Contului, până la expirarea termenului de preaviz.

- 2.10.2.** Încetarea Relației de Afaceri (i.e. închiderea tuturor Conturilor Clientului) poate avea loc:
- Prin acordul dintre Bancă și Client**, cu efect imediat; sau
  - La cererea Clientului**, pct. 2.10.1. aplicându-se în mod similar; sau
  - Prin denunțare unilaterală din partea Băncii**, în situația în care:
    - Clientul nu prezintă Băncii actele solicitate de aceasta în vederea cunoașterii clienței și a Beneficiarului efectiv, și/sau în vederea respectării și alinierii Băncii la prevederile legislației din domeniul

prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și la prevederile altor acte normative, inclusiv la cerințele FATCA;

- Clientul refuză sau nu prezintă, într-o manieră satisfăcătoare pentru Bancă, Documentele justificative și/sau orice alte acte solicitate de către Bancă, aferente Tranzacțiilor complexe și neordinare, Tranzacțiilor suspecte, sau în orice altă situații stabilite de Bancă și comunicate Clientului;
- Clientul este inclus în lista de sancțiuni internațională sau alte liste asemănătoare, conform datelor obținute din surse oficiale;
- Clientul a cauzat prejudicii Băncii, sau a furnizat informații false acesteia;
- Clientul s-a dovedit a fi implicat sau există suspiciuni rezonabile privind implicarea sa în fraude, operațiuni de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului;
- Clientul este implicat în scandaluri publice, iar asocierea acestuia cu Banca ar dauna imaginii ei (risc de reputație);
- Clientul manifestă un comportament inadecvat/deficitar/violent în raport cu angajații Băncii, nu respectă regulile unei conduite civilizate și, în aceste condiții, asocierea/continuarea relației de afaceri cu acesta ar dauna imaginii Băncii;
- Clientul se face vinovat de utilizarea necorespunzătoare a Instrumentelor de plată;
- Clientul nu a efectuat nicio operațiune în cont pe o perioadă de timp mai mare de 12 luni consecutive;
- Banca decide astfel din perspectiva politicii sale proprii, fără a fi obligată să motiveze decizia sa;
- Clientul efectuează tranzacții care nu sunt proprii tipului de cont utilizat, inclusiv pentru activitatea de antreprenoriat.

**d) În caz de deces al Clientului**, la data la care Banca a luat la cunoștință, în baza unor documente corespunzătoare care atestă producerea acestui eveniment. În această situație, Banca va permite realizarea de operațiuni cu sumele Clientului decedat numai în condițiile prevăzute de lege cu privire la moștenire. Regulile privind moștenirea conturilor de depozit, prevăzute în prezentele CGA, rămân aplicabile în mod corespunzător.

**e) în temeiul unei hotărâri judecătorești, sau al unui document/indicații executorii din partea autorităților competente.**

**f) în alte cazuri prevăzute de lege sau prezentele CGA.**

- 2.10.3.** În cazurile prevăzute la pct. 2.10.2. lit. c) (9) - (10), Banca va notifica Clientul, respectând un termen de preaviz de 2 (două) luni, iar încetarea relației de afaceri va intra în vigoare la data expirării termenului de preaviz.
- 2.10.4.** În oricare din cazurile 2.10.2., neindicate la pct. 2.10.3., relația de afaceri va înceta fără termen de preaviz, Clientul fiind notificat despre acest fapt. Prevederile pct. 1.4.2., 2.2.3. lit. c), 2.3.3. și 2.4.18 din prezentele



CGA, referitoare la dreptul Băncii de a nu explica Clientului motivele deciziei sale, rămân aplicabile.

- 2.10.5.** Urmare a încetării relației de afaceri, în oricare dintre situațiile de mai sus, Banca va închide toate Conturile Clientului și a produselor și serviciilor bancare atașate acestora, va înceta creditarea cu dobândă a acestora, urmând ca suma care constituie la acea dată soldul creditor al Conturilor să fie transferată și păstrată într-un cont special nepurtător de dobândă până la o posibilă transferare a sumelor conform instrucțiunilor Clientului sau la solicitarea moștenitorilor, în conformitate cu legea. În cazul în care soldul Contului este în valută, Banca poate efectua conversia sumei în lei la cursul de schimb valutar aplicat de bancă în ziua și la momentul efectuării operațiunii de închidere a Contului. Banca nu va fi răspunzătoare în nici o situație pentru eventuale prejudicii pe care le-ar suferi Clientul ca urmare a închiderii Conturilor sale, conform celor mai sus precizate.
- 2.10.6.** Odată cu apariția temeiurilor pentru preavizarea Clientului despre încetarea Relației de Afaceri, Banca este în drept să suspende/blocheze operațiunile pe debit și/sau pe credit în Conturile Clientului.
- 2.10.7.** Odată cu preavizarea Clientului despre încetarea Relației de Afaceri, Banca va rezoluționa unilateral Contractele Specifice încheiate cu acesta. Prin derogare de la orice prevedere contractuală contrară, în temeiul pct. 1.1.6. din prezentele CGA, rezoluțiunea Contractelor Specifice încheiate anterior prezentelor CGA, va intra în vigoare la data expirării termenului de preaviz despre încetarea Relației de Afaceri, conform pct. 2.10.2. din prezentele CGA.
- 2.10.8.** Clientului îi este adus la cunoștință faptul că oricare din temeiurile menționate la pct. 2.10.2 (c) din prezentele CGA, reprezintă temeiuri semnificative pentru încetarea Relației de Afaceri, astfel încât Banca nu poate fi ținută responsabilă în nici un mod pentru imposibilitatea Clientului de a beneficia în alt mod de efectuarea decontărilor prin Conturi.

### **CAPITOLUL III. DEPOZITELE BANCARE**

- 3.1.** În corespundere cu licența eliberată de BNM, Banca acceptă și primește de la Clienți depuneri bănești (depozite bancare), în condițiile ofertelor comerciale ale Băncii, și în baza contractului de depozit.
- 3.2.** Contractul de depozit bancar se semnează între Bancă și Clientul deponent, sau reprezentantul acestuia împuternicit în baza unei procuri autentificate notarial, sau autentificată în alt mod prevăzut de lege.
- 3.3.** Clienții pot constitui depozite bancare prin intermediul Serviciilor VB24, conform ofertei comerciale a Băncii, prin transferarea fondurilor din conturile Clientului, accesibile acestuia în cadrul Serviciilor VB24, sub forma unui document electronic.
- 3.3.1.** În cazul constituirii depozitului prin intermediul Serviciilor VB24, Părțile convin aplicarea semnăturilor și recunoașterea reciprocă a semnăturilor electronice

care corespund cerințelor legislației aplicabile, inclusiv, Părțile convin aplicarea/recunoașterea semnăturilor electronice simple sau a semnăturilor electronice avansate necalificate, care pot fi utilizate la autorizarea operațiunii de transfer fonduri din conturi în vederea constituirii depozitului bancar, prin intermediul Serviciilor VB24.

**3.3.2.** Părțile convin că în cazul constituirii depozitului prin intermediul Serviciilor VB24, cu aplicarea semnăturii electronice simple sau semnăturii electronice avansate necalificate, 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 consimt asupra faptului că documentele electronice aferente depozitelor constituite prin intermediul Serviciilor VB24, vor avea forță probantă în cadrul oricăror litigii dintre Părți.

**3.3.3.** Verificarea autenticității semnăturii electronice și confirmarea integrității documentului electronic, se va face pe baza autentificării Clientului în Serviciile VB24, autorizării de către Client a operațiunii de transferare a fondurilor (de ex.: prin introducerea parolei OTP (“One Time Password”), sau prin alte metode considerate securizate de către Bancă), și prin posibilitatea oferită Clientului de a accesa detaliile privind tipul de depozit constituit, în menu-ul corespunzător al Serviciilor VB24.

**3.3.4.** Părțile poartă răspundere materială pentru eventualele prejudicii cauzate din intenție sau neglijență gravă celeilalte Părți, prin utilizarea unor date false la constituirea depozitelor prin intermediul Serviciilor VB24, prin alterarea sau compromiterea securității sau integrității sistemului informatic aferent circulației documentului electronic sau creării/aplicării semnăturii electronice, prin neasigurarea securității datelor, parolelor, informațiilor și altor elemente securizate, etc.

**3.3.6.** Părțile sunt obligate să asigure confidențialitatea tuturor datelor, informațiilor, actelor și documentelor la care au acces în procesul de creare a semnăturii electronice, creare, circulație și păstrare a documentului electronic.

**3.3.7.** În prezentele CGA, referințele la ”contract de depozit” sau ”depozit”, vor include și referințe la depozitele constituite prin intermediul Serviciilor VB24, dacă din context nu rezultă altfel.

- 3.4.** Contractul de depozit bancar va prevedea următoarele clauze esențiale: suma depozitului, soldul minim, termenul depozitului, tipul și nivelul ratei dobânzii, modul de modificare a acesteia, periodicitatea achitării dobânzii, posibilitatea efectuării depunerilor suplimentare și/sau a retragerilor parțiale, modul de reconstituire, precum și alte clauze specifice.

**3.4.1.** Condițiile contractului de depozit bancar (tip depozit, termen, rata dobânzii, etc.) pot fi prezentate



- Clientului spre selectare/configurare, prin intermediul Serviciilor VB24. Operațiunea de selectare/configurare de către Client a clauzelor depozitului în aplicația VB24, va avea valoare de acceptare de către Client a clauzelor și condițiilor depozitului, în temeiul autorizării operațiunii de transfer fonduri în vederea constituirii depozitului, conform pct. 3.3.3. din prezentele CGA.
- 3.5.** Depozitele bancare se restituie de Bancă la expirarea termenului prevăzut în Contract, sau la cererea deponentului (în cazul depozitelor la vedere). Indiferent de tipul depozitului, Banca va restitui deponentului depozitul, la cererea acestuia, cu respectarea condițiilor prevăzute în contractul de depozit. Totodată, restituirea depozitelor este garantată în conformitate cu legea.
- 3.6.** Veniturile obținute din dobânzile aferente depozitelor se impozitează la sursa de plată, conform legislației în vigoare.
- 3.7.** Atunci când dobânda se achită prin capitalizare, dobânda ulterioară se calculează asupra soldului depozitului care include și suma dobânzii capitalizate.
- 3.8.** În cazul în care contractul de depozit, inclusiv depozitele constituite prin intermediul Serviciilor VB24, nu prevăd altfel, Banca poate micșora unilateral rata dobânzii, în funcție de rata de bază a BNM, rata inflației ori evoluția pieței, cu un preaviz de cel puțin 15 zile, comunicat în modul prevăzut de Contract. Dacă rata dobânzii se modifică în sensul majorării, Clientul va fi notificat despre acest fapt, fără a fi necesar un termen de preaviz.
- 3.9.** Mijloacele bănești ce constituie depozitul bancar nu pot fi utilizate de către deponent decât în limitele și în condițiile prevăzute în contractul de depozit. Retragerea oricărei sume din depozit înainte de scadență, în afara limitelor permise prin contractul de depozit, atrage după sine desființarea acestuia și remunerarea depozitului cu dobânda pentru depozitele la vedere, valabilă la momentul desființării depozitului, dacă contractul de depozit nu prevede altfel. Suma depozitului și, dacă este cazul, dobânda pentru depozitele la vedere, vor fi virate în Contul curent (după caz, contul din care a fost constituit depozitul prin intermediul Serviciilor VB24).
- 3.10.** Depunerile suplimentare și retragerile parțiale din depozit, dacă sunt prevăzute în contract, pot fi efectuate atât la casieriele Băncii, în numerar sau virament, cât și prin intermediul Serviciilor VB24.
- 3.11.** Clientul mandatează Banca, în cazul desființării depozitului înainte de termenul convenit în contract, să rețină din suma depozitului diferența formată în rezultatul recalculării dobânzii achitate, conform prevederilor contractului de depozit.
- 3.12.** Banca poate percepe comisioane pentru operațiunile efectuate în conturile de depozit în conformitate cu Tarifele în vigoare.
- 3.13.** În cazul în care depozitul expiră într-o zi nebanclară/sărbătoare legală, scadența acestuia se consideră a fi următoarea zi lucrătoare, însă pentru zilele nelucrătoare precedente acesteia dobânda nu se calculează.
- 3.14.** Dobânda achitată la contul curent poate fi retrasă de la orice unitate teritorială a Băncii, conform programului de lucru stabilit. Dobânda achitată la Card va fi disponibilă deponentului în ziua de plată convenită între Părți, după ora 10.00 a.m. (ora Chișinăului), iar dacă această zi este o zi de odihnă sau o zi nelucrătoare, dobânda va fi disponibilă pentru deponent după ora 10.00 a.m. (ora Chișinăului) a zilei lucrătoare următoare.
- 3.15.** În cazul în care, prin contractul de depozit bancar, Clientul mandatează Banca să îi reconstituie (prelungescă) depozitul pentru un nou termen: **(i)** Banca va reconstitui (prelungi) depozitul pentru aceeași perioadă și de același tip ca și cel expirat, sau **(ii)** îl va reconstitui (prelungi) în condițiile depozitului standard, pentru termenul cel mai apropiat, dacă Banca nu mai are în oferta sa comercială la data expirării depozitului tipul de depozit contractat inițial de către Client.

## CAPITOLUL IV. CARDUL BANCAR

### IV.1. DEFINIȚII:

- 4.1.1.** În sensul acestui Capitol, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:
- a) "Autorizarea operațiunii cu cardul"** – permisiunea Băncii de a efectua o anumită operațiune prin intermediul cardului bancar (Tranzacții sau servicii conexe), care constă în schimbul electronic de date, prin care Banca recepționează o solicitare privind aprobarea operațiunii, și în cazul validării acesteia de către Bancă, se execută serviciile conexe și/sau se blochează suma aferentă Tranzacției pe o perioadă de 35 de zile.
- b) "ATM" sau "bancomat"** - automat bancar care furnizează servicii de ridicare numerar pentru Deținătorii de carduri, emise sau acceptate de către bancă, precum și alte servicii conexe (plata utilităților, obținerea de informații privind situația conturilor etc.). Bancomatele Băncii sunt însemnate cu sigla Victoriabank.
- c) "Blocarea cardului"** – măsură de siguranță sau de prevenire manifestată prin limitarea de către Bancă a utilizării Cardului de către Deținător, ce rezultă în imposibilitatea efectuării Tranzacțiilor, în cazurile prevăzute în acest Capitol.
- d) "Card" sau "card bancar"** – instrument de plată electronică emis de Bancă la solicitarea Clientului, sub forma unui suport standardizat, securizat și individualizat care permite Deținătorului de card accesul prin intermediul său, respectiv utilizarea disponibilităților existente în Contul de card al

cărui titular este Deținătorul de card, în vederea efectuării de Tranzacții în conformitate cu prezentele Condiții Generale de Afaceri.

- e) **”Card Suplimentar”** - Card emis de Bancă, atașat la Contul de card al Deținătorului, la cererea acestuia, pe numele unei terțe persoane desemnate de către Client, denumită Deținător suplimentar.
- f) **”Cont de card”** - cont distinct deschis de Bancă în numele Deținătorului de card, care este titularul acestui cont. În contul de card se înregistrează toate tranzacțiile efectuate cu Cardurile emise de Bancă pe numele Deținătorului de card sau a Deținătorului suplimentar.
- g) **”Comerțiant”** - persoana juridică care afișează emblema oficială a organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul, care acceptă carduri pentru plata contravalorii bunurilor sau serviciilor achiziționate și/ sau care poate furniza numerar prin utilizarea cardului.
- h) **”Curs valutar special”** – curs de schimb valutar comercial, stabilit și aplicat de către Bancă, în cadrul zilei operaționale, pentru convertirea după caz a sumelor aferente Tranzacțiilor efectuate cu Cardul. Cursul valutar special este cel afișat zilnic la ghișeele Băncii și pe pagina web oficială a Băncii.
- i) **”CVV” , ”CVC”** – cod de verificare a cardului, utilizat de obicei în mediul virtual, compus din trei cifre imprimate pe versoul cardului pe banda de semnătură și/sau în plicul sigilat cu PIN eliberat de către Bancă la momentul emiterii Cardului.
- j) **”Deținător de card” sau ”Deținător”** – Clientul care este deținătorul unui cont curent deschis la Bancă, și care deține și este titularul unui card destinat persoanelor fizice, emis de Bancă pe numele său, la solicitarea sa, în baza unei cereri.
- k) **”Deținător suplimentar”** – o persoană fizică recunoscută și acceptată de către Deținătorul de card pentru a poseda și utiliza un Card suplimentar emis de Bancă și atașat Contului de card al Deținătorului de card. Cardul suplimentar va fi emis pe numele Deținătorului suplimentar, în baza unei cereri de emisie card autorizată prin semnătură de către Deținătorul de card. Deținătorul suplimentar va putea efectua cu Cardul suplimentar aceleași tranzacții ca și Deținătorul de card, în limita plafoanelor stabilite de către Deținătorul de card și Bancă. Deținătorul de card poate solicita oricând Băncii anularea Cardului suplimentar emis pe numele Deținătorului suplimentar. Deținătorul de card este răspunzător pentru tranzacțiile efectuate prin intermediul tuturor Cardurilor suplimentare emise la solicitarea sa pe numele Deținătorilor suplimentari. Banca va înregistra tranzacțiile efectuate cu Cardurile suplimentare emise pe

numele Deținătorilor suplimentari, în Contul de card al Deținătorului de card.

- l) **”Dobândă pentru overdraft nesancționat”** - se aplică în cazul overdraftului nesancționat, indiferent de motiv (din diferențe de curs între data autorizării și data decontării Tranzacției, din comisioane aferente tranzacțiilor efectuate cu cardurile, din tranzacții offline la realizarea cărora nu se verifică existența disponibilităților în cont, soldul contului putând deveni negativ la decontarea acestora, alte debite). Valoarea acestei dobânzi este prevăzută în Tarifele Băncii.
- m) **”Extras de cont de card”** - lista de Tranzacții care reflectă operațiunile înregistrate într-un Cont de card într-o anumită perioadă de timp. Extrasul de cont conține informații despre: referința tranzacției care permite identificarea individuală a fiecărei operațiuni în parte, valoarea operațiunii în moneda contului pentru care s-a generat extrasul, comisioanele/ taxele aferente operațiunilor derulate de client și înregistrate în contul respectiv/ alte taxe și comisioane aferente contului/ cardului/ serviciilor oferite de către Bancă, data înregistrării tranzacției în cont (data în care sumele de bani aferente tranzacției sunt retrase din cont), precum și explicațiile aferente fiecărei operațiuni în parte, dacă este cazul. **”Extrasul de card”** reflectă doar operațiunile cu Cardul.
- n) **”Elementele de securitate personalizate ale Cardului”** – includ datele de identificare sau codurile referitoare la Card, și includ : CVV / CVC, PAD, numărul Cardului, codul IBAN al Contului de card, și data expirării Cardului.
- o) **”Operațiuni non-financiare”** – reprezintă totalitatea operațiunilor non-financiare posibile de a fi efectuate prin intermediul cardului bancar, a căror executare nu are ca rezultat modificarea soldului contului de card (decât perceperea comisionului Băncii), și care sunt realizate fără blocarea din partea Băncii în cadrul Autorizării operațiunii cu cardul (de ex.: vizualizare sold, blocare card/cont de card, stabilire/modificare limitelor de tranzacționare, formulare cereri, etc.)
- p) **”Overdraft nesancționat”** – situația în care au fost înregistrate debite (adică sume neacoperite de disponibilul din contul la care este atașat Cardul) ce rezultă într-o majorare a obligațiilor de plată ale Deținătorului de card față de Bancă. Overdraftul nesancționat se încasează de către Bancă cu prioritate față de obligațiile pecuniare coexistente (neexecutate sau executate necorespunzător) ale Clientului aferente contractelor de credit încheiate cu Banca, indiferent de ordinea imputației plăților stabilită în astfel de contracte, sau de ordinea imputației plăților indicată de către Client în alt mod.

q) **Parole de autentificare ale Deținătorului (PAD)** reprezintă următoarele coduri, care sunt echivalente semnăturii Deținătorului, respectiv, introducerea cărora înseamnă autorizarea de către Deținător a operațiunilor cu cardul:

i. **PIN-cod (PIN)** – cod personal de identificare, atribuit de banca cardului emis pe numele Deținătorului de card/Deținătorului suplimentar, cu caracter strict confidențial care permite identificarea Deținătorului de card/Deținătorului suplimentar la efectuarea de tranzacții. În funcție de setările terminalului la care se face plata și a setărilor cardului, PIN-ul poate fi solicitat sau nu în momentul efectuării tranzacției, semnătura luându-i locul în validarea acesteia;

ii. **Parola de unică folosință (PUF)** – număr personal de identificare alfanumeric, eliberat deținătorului de card de către Bancă, care are o durată de viață definită și este utilizat doar o singură dată pentru validarea unei anumite tranzacții sau acțiuni prin intermediul serviciilor VB24;

iii. **Parola de multiplă folosință (PMF)** – număr personal de identificare alfanumeric, eliberat deținătorului de card sau ales de către acesta, care poate fi reînnoit de către deținător și utilizat pentru confirmarea efectuării anumitor tipuri de tranzacții sau acțiuni prin intermediul serviciilor VB24.

r) **”Plafon”** - limita de tranzacționare stabilită de Bancă (în scopuri de securitate sau conform prevederilor legislative) pentru numărul și valoarea tranzacțiilor posibil de efectuat cu cardul într-un anumit interval de timp, **diferențiată pe tipuri de tranzacții** posibil de efectuat cu cardul. Clientul deținător de card are posibilitatea de a solicita setarea pe cardul propriu și pe cele emise pe numele Deținătorilor suplimentari, a unor plafoane/ limite de tranzacționare pentru retrageri de numerar, tranzacții la POS, tranzacții pe Internet, care însă nu pot depăși limitele maxime stabilite de Bancă.

s) **”POS”** - terminal electronic care prin mijloace electronice permite preluarea, prelucrarea, stocarea și transmiterea de informații privind plata cu cardul, în vederea autorizării și procesării tranzacției realizate cu cardul. POS-urile Băncii sunt însemnate cu sigla Victoriabank.

t) **”Sistem 3D Secure”** - tehnologie promovată de organizațiile internaționale de carduri Visa și Mastercard, pentru a minimiza riscul de fraude din comerțul on-line, posesorii de carduri având posibilitatea efectuării cumpărăturilor pe Internet în siguranță. În cazul Visa, protocolul se numește “Verified by Visa”, iar în cazul MasterCard se numește “MasterCard SecureCode”. Fiecare în parte este recunoscutibil prin sigla dedicată afișată

pe paginile web ale comercianților care au aderat la utilizarea tehnologiei.

u) **”Tehnologie contactless”** - tehnologie care permite efectuarea plăților în mod rapid, prin simpla apropiere a cardului de un terminal prevăzut cu tehnologia contactless (care are pe el imprimat același semn ca și pe card), cu sau fără introducerea codului PIN în funcție de valoarea tranzacției.

v) **”Terminale”** – reprezintă bancomatele, POS-urile și/sau chioșcurile de auto-servire, ce aparțin Băncii, indiferent dacă acestea sunt amplasate în sediile sau în afara sediilor unităților teritoriale ale Băncii (**”Terminalele Băncii”**) sau bancomatele și/sau POS-urile băncilor străine (**”Terminalele unei alte bănci”**).

w) **”Tranzacție”** – operațiune financiară efectuată cu Cardul pentru:

- plata de bunuri/servicii la terminalele POS de la comercianții care au afișate însemnele organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul;

- plata contactless de bunuri și servicii la terminalele POS de la comercianții care au însemnele organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul și însemnele specifice unei plăți contactless (dacă opțiunea contactless este posibilă pentru Tranzacția respectivă și/sau cu cardul respectiv);

- efectuarea de tranzacții pe Internet sau de tipul mail order/ telephone order (dacă este posibilă utilizarea cardului în acest mediu);

- retragerea de numerar de la ATM-urile și POS-urile instalate la ghișeele băncilor care afișează însemnele organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul;

- transferuri de bani prin intermediul serviciului VB24, care permite utilizatorilor persoane fizice să inițieze trimiteri de bani, și transferuri între cardurile proprii adăugate în aplicație.

- recepționări de bani;

- alte operațiuni disponibile la terminalele instalate de bancă (plata utilității, etc.);

- alte operațiuni posibil de efectuat cu cardul la terminalele care au afișate însemnele organizației internaționale sub sigla căreia a fost emis cardul.

## IV.2. GENERALITĂȚI

4.2.1. Banca poate deschide, la cererea Clientului, Conturi de card în valutele: MDL, USD, EUR, RON, RUR, sau altele disponibile potrivit ofertelor Băncii, la care pot fi atașate unul sau mai multe Carduri bancare emise de Bancă, de tip VISA sau MasterCard, în condiții

generale sau în condițiile unor oferte speciale ale Băncii. Particularitățile și funcționalitățile Cardului emis de Bancă sunt prevăzute în ofertele comerciale.

**4.2.2.** Tarifele Băncii aferente utilizării Cardurilor bancare și efectuării Tranzacțiilor, sunt disponibile Clientului la inițierea relației de afaceri cât și pe tot parcursul acesteia, pe pagina web oficială a Băncii, incluzând modificările și completările ulterioare.

**4.2.3.** Prin semnarea cererii de deschidere a Contului de card și/sau a cererii de emiter/reemitere a Cardului, Clientul declară că a înșușit prevederile generale cuprinse în aceste Condiții Generale de Afaceri precum și cele speciale cuprinse în acest Capitol, toate împreună formând contractul între Părți.

**4.2.4. Autorizarea operațiunii cu Cardul, în cazul Tranzacțiilor efectuate la ghișeele și terminalele Băncii,** respectiv retragerea banilor sau alimentarea contului la care este atașat cardul cu valoarea Tranzacției efectuate, **se face în timp real.** Înregistrarea în contul clientului a operațiunii se face astfel:

- a) cu data exactă, în cazul operațiunilor realizate de luni până vineri în intervalul **09.00 – 16.30**;
- b) cu data primei zile lucrătoare bancare următoare, în cazul în care operațiunile sunt realizate în afara intervalului de mai sus.

**4.2.5. Autorizarea operațiunii cu Cardul, în cazul Tranzacțiilor efectuate la terminalul unei alte Bănci acceptante** determină blocarea imediată de către Bancă a sumei aferente în contul la care este atașat cardul. Tranzacțiile blocate (în curs de decontare) sunt evidențiate în Extrasul de cont de card. O sumă blocată în urma aprobării Tranzacției reprezintă garanția dată băncii acceptante că își va încasa banii pentru suma eliberată de către bancomatul său sau pentru serviciile/bunurile vândute de comerciantul său la data efectuării Tranzacției.

**4.2.6.** În limitele de sume aprobate de organizațiile de plată pentru anumite tipuri de comercianți și tipuri de carduri, există posibilitatea efectuării de Tranzacții off-line, adică fără Autorizarea operațiunii cu cardul de către Bancă.

**4.2.7. Debitarea efectivă a contului** la care este atașat cardul cu valoarea operațiunii realizate la terminalul altei bănci se operează ulterior, în momentul primirii fișierului de decontare cu tranzacția respectivă de la Visa/MasterCard. Înregistrarea în contul clientului a operațiunii se face cu data la care Banca a primit tranzacția în decontare.

**4.2.8. Debitarea contului la care este atașat Cardul, cu contravaloarea Tranzacțiilor efectuate în alte monede** se realizează în momentul primirii fișierului de decontare, prin conversia sumelor din valuta de decontare specifică tipului de Card utilizat, în moneda Contului de card.

**4.2.9. Conversia valutilor** în procesul Autorizării operațiunii cu Cardul, se execută în următoarea ordine:

- a) dacă valuta Tranzacției și valuta intermediară, primite de către Bancă în mesajul de Autorizare, coincid cu valuta Contului de card/Cardului, atunci nu au loc convertiri de valute la momentul blocării;
- b) dacă valuta Tranzacției primită de către Bancă în mesajul de Autorizare a operațiunii cu cardul, diferă de valuta intermediară din același mesaj, care, la rândul său, diferă de valuta Contului de card/Cardului, atunci convertirea valutei se efectuează la cursul Visa Inc./MasterCard Inc. și/sau Cursul valutar special al Băncii, în dependență de valuta intermediară aplicată de Visa Inc./MasterCard Inc. în mesajul de Autorizare recepționat;
- c) dacă este cazul convertirii valutilor pe partea Băncii, atunci se aplică Cursul valutar special al Zilei operaționale curente la momentul recepționării mesajului de Autorizare;
- d) dacă este cazul convertirii valutilor pe partea Visa Inc. /MasterCard Inc., atunci cursul aplicat este pentru ziua când Visa Inc./MasterCard Inc. prelucrează Autorizarea operațiunii cu cardul.

**4.2.10. Introducerea eronată de trei ori a codului de activare/a codului PIN** determină blocarea posibilității de a efectua Tranzacțiile ce necesită introducerea PIN-ului. În acest caz, deblocarea poate fi efectuată prin apel telefonic la Call-Centru.

**4.2.11.** Contul de card poate fi alimentat fie prin depuneri de numerar la orice unitate teritorială a Băncii/la terminale cu funcție de depunere, fie prin transfer bancar.

**4.2.12.** Condițiile principale de evidență a Contului de card sunt următoarele:

- Evidența conturilor în conformitate cu legile Republicii Moldova și reglementările BNM;
- Evidența contului se face corespunzător valutei contului, conform cererii Clientului privind deschiderea contului/emiterea Cardului;
- Soldul contului este unic pentru toate Cardurile atașate la acel cont;
- Costul deservirii fiecărui Cont de card se percepe conform Tarifelor Băncii, până la momentul depunerii Cererii de închidere a Contului/Cardului, sau, după caz, până la momentul închiderii Contului conform pct. 4.6.4.

**4.2.13.** Capitolului "Carduri bancare" i se aplică în mod corespunzător prevederile celorlalte Capitole ale CGA.

#### **IV.3. CONDIȚIILE ȘI REGULILE DE UTILIZARE A CARDURILOR**

**4.3.1.** Cardul este nominal, trebuie semnat de către Clientul deținător de card/deținătorul suplimentar, **nu este transmisibil și se poate utiliza numai de persoana**



**pe numele căreia a fost emis.** Cardul este și rămâne proprietatea Băncii pe tot parcursul valabilității sale și se returnează Băncii la solicitarea acesteia. Clientul deținător de card, titular al contului, se obligă să informeze toți deținătorii suplimentari de carduri atașate la conturile sale, la momentul emiterii cardurilor, cu privire la prezentele Condiții Generale de Afaceri aplicabile persoanelor fizice. **În prezentele CGA, orice referire la Clientul deținător de card se aplică întocmai și pentru Deținătorul suplimentar, dacă altfel nu este menționat în mod expres.**

**4.3.2.** Cardurile pot fi utilizate, după activarea acestora prin efectuarea Tranzacției sau operațiunii non-financiare, cu introducerea PIN-codului, începând de la data eliberării, și sunt valabile numai până la ultima zi a lunii înscrise pe fața Cardului (LL/AA – luna/anul).

**4.3.3.** Cardurile pot fi utilizate numai pentru efectuarea Tranzacțiilor sau operațiunilor non-financiare, și numai în măsura în care comerciantul acceptă tipul de Card ca instrument de plată pentru bunurile/serviciile prestate (de obicei, prin afișarea cel puțin uneia din siglele VISA ELECTRON/VISA/MasterCard).

**4.3.4. La efectuarea unei operațiuni de eliberare de numerar sau cumpărare de bunuri și servicii prin utilizarea Cardului, Deținătorul trebuie să procedeze după cum urmează:**

**a)** Să semneze chitanțele eliberate de POS-uri numai după verificarea datelor înscrise pe acestea, **în special a sumei retrase de pe card.** Semnătura Deținătorului și/sau introducerea codului de activare/PIN-ului la terminalele electronice de plată, furnizarea codului CVV/CVC, PAD-lor în serviciile VB24, sau a oricăror alte date de identificare ale cardului, reprezintă și se consideră consimțământul pentru executarea unei operațiuni prin intermediul cardului, respectiv acordul irevocabil și acceptul tranzacției în cauză. Înainte de inițierea unei operațiuni de plată cu cardul, Deținătorul are posibilitatea de a solicita și de a obține informații suplimentare referitoare la operațiunea de plată și la termenele de execuție ale acesteia.

**b)** Să solicite, de la vânzător, un exemplar al chitanței de vânzare, care atestă efectuarea operațiunii. Exemplarul chitanței va fi păstrat de Clientul deținător/ utilizatorul de card în scopul verificării extrasului de cont lunar, precum și pentru soluționarea unor eventuale reclamații legate de neînregistrarea corectă în extras a unor operațiuni efectuate cu cardul. Solicitarea chitanței de la ATM este opțională.

**c)** În cazul utilizării Cardului sau a elementelor de securitate personalizate ale acestuia, pentru achitarea unor servicii ca: rezervarea unei camere la hotel, închirierea automobilului, operațiuni periodice de același tip, achitarea serviciilor /mărfurilor prin internet, etc., Deținătorul trebuie să

facă cunoștință în prealabil cu regulile de plată și anulare a comenzilor, condițiile de livrare a mărfurilor/serviciilor, și să păstreze cel puțin 13 luni de la momentul efectuării tranzacției, toate documentele aferente acestor comenzi, inclusiv corespondența cu comerciantul.

**d)** În cazul în care peste hotare, la momentul plății sau eliberării numerarului, Deținătorului i se propune opțiunea de convertire a sumei tranzacției cu Card în valuta națională MDL, Deținătorul trebuie să fie prudent la cursul valutar și comisionul adițional aplicat de către comerciant sau punctul de eliberare a numeralului. Deținătorul este în drept să refuze convertirea în MDL.

**e)** Dacă Deținătorul a identificat careva discrepanțe în cecul eliberat de către comerciant, el va solicita comerciantului anularea tranzacției pe loc. Cecul cu anularea tranzacției se va păstra de către Deținător timp de 13 luni.

**f)** Deținătorul i se recomandă să verifice imediat soldul Contului /Cardului în cazul eșuării tranzacției.

**4.3.5. Deținătorul de card are obligația de a păstra în condiții bune cardul, de a preîntâmpina deteriorarea acestuia și de a lua toate măsurile ce se impun pentru a împiedica utilizarea sa sau a datelor înscrise pe el, precum și a elementelor de securitate aferente (PAD, CVV), de către persoane neautorizate să utilizeze acest card. În toate cazurile când constată pierderea sau furtul cardului, Clientul deținător/ utilizatorul cardului va proceda după cum urmează:**

**a)** Va comunica telefonic în cel mai scurt timp acest fapt Serviciului suport Clienti, la numărul de telefon +37322210202 sau +37322210303, care este disponibil 24/7 din orice rețea de telefonie, inclusiv din străinătate, taxat conform tarifelor operatorului de telefonie. Este recomandabilă salvarea acestui număr în memoria telefonului sau notarea lui pentru a fi utilizat în cazuri de urgență. Alternativ, va efectua blocarea cardului prin serviciile VB24, conform procedurilor Băncii în acest sens, dacă este abonat la acestea.

**b)** Se va prezenta în cel mai scurt timp la cea mai apropiată unitate teritorială a Băncii pentru reemiterea cardului. Pentru reemiterea cardurilor pierdute/furate și emise pe numele Deținătorului suplimentar, cererea de reemitere a cardului va fi semnată atât de către Clientul deținător de card titular de cont, cât și de către Deținătorul suplimentar.

**4.3.6. REGULI SPECIALE ȘI MĂSURI DE PREVENIRE A FRAUDELOR**

**a)** Deținătorul trebuie permanent să mențină versiunea actuală a programelor autorizate (licențiate) anti-virus instalate la calculatorul personal și/sau telefonul mobil utilizate pentru

realizarea Tranzacțiilor sau administrarea datelor aferente Cardului

- b) Deținătorul trebuie să asigure păstrarea Cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea sau furtul, clonarea sau compromiterea acestuia, precum și modificarea datelor înscrise pe Card. Este strict interzisă transmiterea/afișarea elementelor de securitate personalizate ale Cardului, prin intermediul canalelor nesecurizate: email, mesaje sms, pagină internet fără protocol securizat https://, etc.
- c) Deținătorul trebuie să asigure securitatea PAD-lor și anume: memorarea sau păstrarea în secret a acestora, utilizarea lor astfel încât să nu poată fi văzute/identificate de către alte persoane. Este strict interzisă comunicarea/divulgarea PAD-lor (de ex.: prin telefon, mesaje sms, email, internet sau oricare alte canale) către orice persoană terță, inclusiv nici către angajații Băncii, nici către Visa Inc./MasterCard Inc., nici către reprezentanții organelor legislative, etc. Este interzisă înscrierea PIN-codului nemijlocit pe Card sau purtarea/păstrarea Cardului și PIN-codului împreună.
- d) În cazul în care Cardul a fost găsit după ce Banca a fost notificată despre pierderea/furtul Cardului sau divulgarea PIN-lui, ori după ce Deținătorul a notificat Banca despre compromitere/tentative neautorizate, Deținătorul nu are dreptul să utilizeze acest Card.
- e) Deținătorul, la efectuarea tranzacției cu Cardul în mediul real, se obligă să solicite efectuarea acesteia nemijlocit în prezența sa. În scopul efectuării tranzacțiilor cu Cardul, unele organizații comerciale care acceptă Carduri, sunt în drept să ceară prezentarea buletinului de identitate, pașaportului sau oricare alt document oficial, care ar putea confirma identitatea Deținătorului.
- f) Deținătorul trebuie să solicite chitanță pentru fiecare Tranzacție efectuată la comercianți sau casierie. Solicitarea chitanței la bancomatul Băncii este opțională. Deținătorul trebuie să fie prudent să nu uite Cardul după finalizarea Tranzacției.
- g) În cazul în care Cardul este utilizat în scopul achitării mărfurilor/serviciilor sau ridicării numerarului la casierie, Deținătorul este obligat inițial să verifice dacă în cec sunt prezente și indicate corect datele privind numărul Cardului, suma și valuta tranzacției, data efectuării acesteia și doar după aceasta să semneze cecul și/sau să introducă PIN-codul.
- h) În cazul Tranzacțiilor efectuate prin intermediul sistemului VB24, Deținătorul este obligat să verifice preliminar suma și valuta Tranzacției, să introducă PUF-ul și/sau PMF-ul și să verifice mesajul de confirmare, precum și rezultatul reflectării Tranzacție în Contul de Card.

- i) Deținătorul se obligă cel puțin o dată pe lună să confrunte cecurile și alte documente care confirmă efectuarea Tranzacțiilor, cu Tranzacțiile din Extrasul de cont lunar, și să le păstreze timp de 13 luni.
- j) Deținătorul conectat la unul dintre sistemele VB24, are posibilitatea să blocheze/limiteze de sine stătător Cardurile – acțiuni care exercită influență doar asupra Autorizării operațiunii cu Cardul.
- k) În cazul blocării sumei Tranzacției în Contul de card/Card, această blocare poate fi anulată de către Bancă, la propria ei discreție, până la expirarea termenului de 35 zile.

#### **IV.4. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII**

##### **4.4.1. Banca are următoarele drepturi:**

- a) Să solicite de la Deținătorul de card, exemplarul chitanței de cumpărare de bunuri, serviciu sau eliberare de numerar sau exemplarul chitanței de stornare sau orice alt document care ar putea ajuta la soluționarea unor operațiuni eronate înregistrate în extrasul de cont și reclamate de către Deținător.
- b) Banca își rezervă dreptul să refuze examinarea contestațiilor Clientului privind tranzacțiile pretinse ca fiind neautorizate de acesta, dacă asemenea contestații nu sunt inițiate de către Deținător de îndată ce a făcut cunoștință cu Extrasul de cont (dar maxim 30 (treizeci) de zile de la data emiterii Extrasului), și nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului - în cazul când Banca nu i-a pus la dispoziție Extrasul de cont.
- c) Dacă Clientul nu se prezintă pentru ridicarea Cardului, Banca are dreptul să procedeze la distrugerea, respectiv închiderea cardurilor neridicate în termen de 3 (trei) luni de la data emiterii/reemiterii fără o notificare prealabilă a Deținătorului care a solicitat emiterea cardului.
- d) Pentru cardurile capturate la ATM-urile Băncii, Banca își rezervă dreptul de a le distruge în termen de 30 (treizeci) zile lucrătoare dacă acestea nu sunt ridicate de către Deținător.
- e) Banca are dreptul să refuze emiterea/deservirea cardului în condiții preferențiale și/sau promoționale, dacă solicitantul nu se încadrează în condițiile de eligibilitate, sau dacă nu mai întrunește condițiile respective, în acest caz, cu transferarea Contului de card la condițiile generale de utilizare, fără formalități suplimentare.
- f) În funcție de starea pieței financiar-valutare și de modificările introduse în actele normative aplicabile, Banca își rezervă dreptul să limiteze ridicarea numerarului din Cont, în cazul în care valuta Tranzacției este alta decât cea a Contului.
- g) Să solicite informații și Documente justificative aferente Tranzacției în cazul în care destinația plății aferentă înregistrărilor în Cont nu permite determinarea și identificarea scopului și naturii

operațiunilor, precum și în alte cazuri prevăzute de Legislația aplicabilă.

- h) Să blocheze cardul în cazurile în care a fost declarat de către Deținător ca fiind furat sau pierdut, rămas în bancomat/chioșc cu autoservire, dacă aceste este sau a fost compromis sau potențial compromis, precum și din motive de securitate, în cazurile suspiciunilor de utilizare frauduloasă/neautorizată, sau în caz de risc al incapacității Deținătorului de a-și onora obligațiunile pecuniare aferente Tranzacțiilor, precum și în celelalte cazuri prevăzute în prezentele CGA.
- i) Să stabilească Cursul valutar special.
- j) Banca are și alte drepturi în calitate de prestator de servicii de plată, indicate în prezentele CGA și/sau în actele legislative sau normative aplicabile.

**4.4.2. Banca are următoarele obligații și responsabilități:**

- a) Să blocheze cardul în cazurile prevăzute de prezentele CGA, și să informeze despre aceasta Deținătorul.
- b) Să ofere informații complete privind modul de utilizare a cardurilor, în regim non-stop, la un număr de telefon dedicat, la solicitarea Deținătorului.
- c) Să asigure servicii non-stop de Autorizare a operațiunilor cu carduri, realizate de către Deținător, cu excepția orelor în care au loc lucrări de mentenanță a sistemului operațional, și dacă nu există instrucțiuni prelabile din partea Clientului deținător titular de cont cu privire la restricții impuse Deținătorului suplimentar în vederea utilizării cardului și/sau a fondurilor disponibile în contul titularului de cont deținător de card.
- d) Să pună la dispoziția Deținătorului de card titular de cont, Extrase de cont de card lunare, în care vor fi reflectate toate operațiunile efectuate. Extrasele de card vor fi puse la dispoziția Deținătorului suplimentar doar în cazul în care Deținătorul de card titular de cont acordă Deținătorului suplimentar drepturile corespunzătoare solicitării de Extrase de card. Extrasul de cont de card se pune la dispoziția Deținătorului lunar, gratuit, la sediile Băncii pe suport de hârtie, sau este transmis lunar Deținătorului la adresa de e-mail, dacă Părțile au convenit astfel. De asemenea, Extrasul de cont de card este disponibil, gratuit, prin intermediul serviciilor VB24. Data extrasului de cont de card reprezintă data emiterii extrasului de către Bancă. În cazul în care, din motive neimputabile și independente de voința Băncii, Deținătorul nu primește la timp extrasul lunar de cont de card, acesta este obligat să se informeze la Bancă despre Tranzacțiile efectuate cu cardul și sumele datorate. Accesarea periodică a serviciilor VB24, dacă Deținătorul este abonat la acest sistem, constituie o dovadă că Deținătorul a luat la cunoștință despre extrasul de cont ce reflectă Tranzacțiile efectuate cu cardul până la data accesării sistemului.

- e) Să facă cunoscut Deținătorilor de carduri titulari de cont, prin notificare, prin afișarea la sediile unităților Băncii și publicate pe pagina web a Băncii, toate modificările intervenite cu privire la CGA sau Tarifele Băncii:
  - i. În cazul în care survin modificări privind prevederile și/ sau clauzele contractuale, Banca va notifica Deținătorul de card titular de cont cu 2 luni înainte de data propusă, urmând ca Deținătorul să răspundă până la expirarea acestui termen, cu privire la acceptarea sau refuzul noilor condiții. Dacă Deținătorul titular de cont nu transmite către Bancă opțiunea sa în scris, se consideră că acesta acceptă în mod tacit modificările survenite. În cazul refuzului de a accepta modificările propuse, Clientul are dreptul să revoce gratuit prezentele CGA, prin depunerea unei cereri în scris privind închiderea Contului de card/Cardului.
  - ii. Modificările survenite cu privire la cursul valutar special, pot fi aplicate imediat și fără nici o notificare prealabilă. Deținătorul titular de cont va fi informat zilnic despre cursul valutar special aplicabil Tranzacțiilor efectuate cu Cardul, prin afiș informativ plasat la sediile unităților teritoriale ale Băncii și pe pagina web a Băncii.
  - iii. Reducerea ratei dobânzii aplicată depozitelor la card, poate fi aplicată imediat și fără notificare prealabilă, dacă aceasta s-a efectuat în funcție de rata de bază a BNM.
  - iv. Dacă modificările aduse comisioanelor aferente Tranzacțiilor sunt în avantajul Deținătorului titular de cont, acestea pot fi aplicate fără notificare prealabilă.
  - v. În cazul modificărilor impuse prin legislație, acestea vor intra în vigoare odată cu intrarea în vigoare a actului legislativ/normativ.
- f) Să înlocuiască, la cererea Deținătorilor titulari de cont, contra cost, cardurile reclamate ca pierdute, furate, demagnetizate, deteriorate (inclusiv deteriorate din cauza calității scăzute a plasticului).
- g) Să asigure funcționarea în regim 24/24/7 a liniei telefonice a Serviciului Clienti (tel.+373-22-210202, +373-22-210303). Un mijloc de comunicare suplimentar, oferit de Bancă pentru suportul Deținătorilor, este cutia poștală electronică [card.bancar@vb.md](mailto:card.bancar@vb.md).
- h) Să pună la dispoziția Deținătorului Tarifele Băncii și să mențină permanent afișată varianta lor actuală pe pagina web a Băncii.
- i) Banca este răspunzătoare față de Deținătorul de card titular de cont, în oricare dintre următoarele situații:
  - i. neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Tranzacțiilor Deținătorului, cu excepțiile prevăzute de lege.

- ii. pentru valoarea Tranzacțiilor efectuate ulterior anunțării corespunzătoare a Băncii despre pierderea, furtul, distrugerea, blocarea, compromiterea sau suspiciunea de compromitere a datelor cardului.

**4.4.3. Drepturile Deținătorului de card/ Deținătorului suplimentar:**

- a) Să efectueze Tranzacții cu carduri pe teritoriul Republicii Moldova sau în străinătate, inclusiv pe internet, beneficiind servicii de Autorizare non-stop a operațiunilor cu cardul, în limita disponibilului din cont, cu respectarea eventualelor plafoane de tranzacționare stabilite.
- b) Să îi fie pus la dispoziție Extrasul de cont de card lunar pentru verificarea operațiunilor efectuate, conform prevederilor prezentelor CGA.
- c) Să beneficieze de înlocuirea cardului/codului PIN, în cazul pierderii/furtului acestora, în cazul expirării termenului de valabilitate a Cardului (cu condiția depunerii cererii de prelungire în termen de 30 de zile următoare lunii în care Cardul a expirat) sau alte cazuri care necesită acest lucru.
- d) Să conteste în mod justificat și întemeiat orice operațiune neautorizată sau executată incorect înregistrată în contul său, de îndată ce a luat la cunoștință operațiunea (dar nu mai mult de 30 de zile de la data emiterii Extrasului), și nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său - în cazul când Banca nu i-a pus la dispoziție Extrasul de cont, și să primească rezultatul soluționării reclamației. Banca poate percepe comisioane conform Tarifelor, pentru examinarea și/sau soluționarea contestațiilor Deținătorului.
- e) Să beneficieze de serviciul suport Clientelă.
- f) Să beneficieze de promoțiile disponibile aferente produselor activate la cardurile pe care le deține, dacă corespunde condițiilor promoționale.
- g) Deținătorul de card, titular al Contului, are dreptul să solicite Băncii emiteria, re-emiteria, blocarea sau deblocarea Cardurilor sale și/sau ale Deținătorului suplimentar.
- h) Deținătorul beneficiază și de alte drepturi prevăzute de lege, în calitate sa de utilizator al serviciilor de plată.

**4.4.4. Obligațiile, declarațiile și responsabilitatea Deținătorului de card /Deținătorului suplimentar:**

- a) Să utilizeze cu bună credință cardul în conformitate cu prevederile prezentelor CGA și cele legale, fără a aduce prejudicii de orice natură.
- b) Să anunțe Banca despre orice refuz nejustificat de acceptare a cardului de către comercianți sau de către unități bancare.
- c) Deținătorul de card titular de cont este de acord cu debitarea din contul său a contravalorii operațiunilor efectuate cu cardurile eliberate la solicitarea sa pe

numele său și/ sau a Deținătorului suplimentar, contravaloare care reprezintă atât valoarea Tranzacțiilor cât și cea a taxelor și comisioanelor aferente (comisiunile datorate Băncii, costurile aferente cursului valutar, etc.).

- d) Deținătorul de card mandatează Banca să perceapă din orice conturi ale sale deschise la Bancă, sumele datorate Băncii în legătură cu utilizarea Cardului și efectuarea Tranzacțiilor, inclusiv cele care rezultă din Overdraft nesancționat. Mandatul acordat Băncii poate fi exercitat de către aceasta fără formalități suplimentare. Prevederile pct. 2.2.2. lit. i) rămân aplicabile.
- e) Deținătorul de card este de acord ca Banca să participe pe piața valutară în numele și contul său pentru cumpărarea sumelor în valută, necesare decontării tranzacțiilor în altă valută decât valuta de cont a cardului care au fost efectuate cu cardul emis pe numele Deținătorului de card.
- f) Deținătorul de card titular de cont va suporta din disponibilitățile existente în conturile sale deschise la Bancă, comisionul stabilit de Bancă pentru contestațiile pe care le inițiază atât el cât și Deținătorul suplimentar, și care în urma verificărilor sunt soluționate nefavorabil.
- g) Deținătorul va despăgubi Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli în cazul în care se constată că acestea au rezultat din încălcarea prevederilor stipulate în prezentele CGA, sau în urma stabilirii responsabilității Deținătorului pentru contestațiile inițiate.
- h) Să ia toate măsurile pentru asigurarea siguranței cardului în sensul protejării acestuia împotriva pierderii sau deteriorării, a furtului cardului fizic sau a datelor acestuia.
- i) Să nu dea cardul sau PAD altor persoane, respectiv să nu le divulge altor persoane.
- j) Să nu păstreze PAD în același loc cu cardul.
- k) Să înștiințeze Banca în momentul primirii plicului conținând codul PIN dacă acesta nu e sigilat.
- l) Să nu păstreze datele de identificare ale cardului (numărul cardului, codul CVV/CVC, codul PIN, data expirării cardului) precum și datele de identificare aferente serviciilor VB24 (log-in/parolă) într-o formă ce poate fi ușor recunoscută și accesată de persoane neautorizate.
- m) Să anunțe de îndată, la telefon +37322210202 sau +37322210303, număr taxabil potrivit tarifelor operatorului de telefonie, care poate fi apelat inclusiv din străinătate, sau în scris (la adresa de contact precizată pe pagina web a Băncii), despre următoarele evenimente:
  - i. pierderea, furtul, deteriorarea, blocarea cardului;



- ii. înregistrarea în contul curent/ de card a unor tranzacții neautorizate de către Deținătorul de card titular de cont;
  - iii. apariția unei erori în utilizarea cardului și/sau a serviciilor VB24;
  - iv. observarea unor elemente care creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului, codului PIN sau cunoașterea informațiilor aferente cardului de către persoane neautorizate;
  - v. constatarea apariției unor disfuncționalități în utilizarea cardului.
- n) Să utilizeze Cardul în conformitate cu condițiile de emisie și utilizare a acestuia, având în vedere regulile speciale de utilizare și măsurile de prevenire a fraudelor indicate la Secțiunea 4.3.
- o) Să mențină versiunea actuală a programelor autorizate anti-virus instalate la calculatorul personal și/sau telefonul mobil utilizate pentru realizarea tranzacțiilor sau administrarea datelor aferente Cardului.
- p) În cazul în care Deținătorul de card/Deținătorul suplimentar nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate ale Cardului, acesta suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea Cardului), în limita de 0 (zero) lei.
- q) Prin derogare, Deținătorul de card/Deținătorul suplimentar suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată, dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată sau din neglijență gravă a obligațiilor privind utilizarea Cardului în conformitate cu condițiile de emisie și de utilizare a acestuia indicate la Secțiunea IV.3. și a obligațiilor indicate la lit. h) – o) din acest punct.
- r) După notificarea Băncii în conformitate cu pct. 4.3.5. lit. a) sau lit. m) a acestui punct, Deținătorul de card/Deținătorul suplimentar nu poartă nici o răspundere patrimonială care rezultă din producerea unei situații de urgență, cu excepția cazului când a acționat în mod fraudulos.
- s) Deținătorul de card/Deținătorul suplimentar are și alte obligații și responsabilități prevăzute în acest Capitol, în special, și în prezentele CGA, în general.

#### **IV.5. SUSPENDAREA (BLOCAREA) SAU RETRAGEREA CARDULUI**

- 4.5.1. În cazul efectuării de tranzacții frauduloase** de natura tranzacțiilor efectuate în mod intenționat cu rea voință, de Deținător, pentru obținerea de foloase necuvenite sau pentru înșelarea Băncii sau a beneficiarului plății, precum și în cazul neîndeplinirii obligațiilor de plată față de Bancă, Banca are dreptul să

ia următoarele măsuri, fără o notificare prealabilă a Clientului Deținătorului de card:

- a) să refuze Autorizarea operațiunilor cu cardul;
- b) să anuleze sau să suspende / să blocheze utilizarea cardului;
- c) să refuze emiterea unui nou card sau înlocuirea cardului fără ca Clientul deținător să fie exonerat de răspunderea financiară pentru tranzacțiile efectuate cu cardul până la acel moment.

**4.5.2. În cazul apariției unei suspiciuni de utilizare a unui card fără știința sau fără acordul Deținătorului de card**, ca măsură de protecție a acestuia și evitare sau de limitare a pierderilor suferite de acesta, Banca are dreptul să ia următoarele măsuri fără o notificare prealabilă a Deținătorului:

- (i) să refuze Autorizarea operațiunilor cu cardul;
- (ii) să anuleze sau să suspende / să blocheze utilizarea cardului;
- (iii) să înlocuiască actualul card potențial compromis cu unul nou emis, cu alt număr de card și alte date de identificare.

**4.5.3. În cazurile descrise la pct. 4.5.1. și 4.5.2.**, Banca va notifica Deținătorul de card titular de cont, dacă este posibil, înainte de blocare, sau ulterior întreprinderii măsurilor specifice fiecărui caz în parte, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte acte normative, **iar pentru cazurile de la pct. 4.5.1. Banca își rezervă dreptul de a raporta Deținătorul către instituțiile și organele abilitate.**

**4.5.4.** Banca își rezervă dreptul de a limita/suspenda utilizarea cardului și de a indisponibiliza sau a debita incontestabil sumele aflate în conturile Clientului, prevederile Capitolul II, Secțiunea II.8 din prezentele CGA aplicându-se în mod corespunzător.

#### **IV.6. ÎNCHIDEREA CARDULUI BANCAR ȘI A CONTULUI DE CARD**

- 4.6.1. Fiecare parte are dreptul de a solicita unilateral închiderea cardului și a contractului de produs aferent**, pe baza unei notificări scrise prezentată celeilalte părți. Închiderea cardului/rezoluțiunea contractului de card bancar de către Deținător, operează prin depunerea unei cereri scrise privind închiderea Contului de card/Cardului, și este executată efectiv de Bancă după trecerea a 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii Cererii (termen aplicabil și în cazul închiderii Contului/Cardului prin acordul comun al Părților). În situația în care închiderea Contului/Cardului se întemeiază pe prevederile pct. 4.6.3. din prezentele CGA, Banca va rezoluționa raportul juridic privind cardul bancar, prin închiderea

acestui, cu efect imediat, fără preaviz. Încetarea valabilității contractului de card bancar devine efectivă doar după achitarea tuturor obligațiilor de plată ale Clientului deținător față de Bancă.

**4.6.2.** Încetarea relației de afaceri presupune închiderea cardului și a Contului de card. Prevederile Capitolului II Secțiunea II.10 din prezentele CGA se aplică în mod corespunzător.

**4.6.3. Banca are dreptul de a închide un card, fără nici o altă formalitate în următoarele situații:**

- a) incorectitudinea datelor personale declarate de către Deținătorul de card/Deținătorul suplimentar ;
- b) Deținătorul de card/Deținătorul suplimentar derulează tranzacții a căror valoare excede disponibilitățile din contul la care este atașat cardul, în condițiile în care, în urma notificării Clientului deținător utilizând datele de contact declarate Băncii, acesta nu acoperă overdraftul nesancționat debitul creat în termen de cel mult 5 zile bancare;
- c) Deținătorul de card/Deținătorul suplimentar derulează tranzacții frauduloase de natura celor efectuate în mod intenționat cu rea-voință pentru obținerea de foloase necuvenite sau pentru înșelarea Băncii sau a beneficiarului plății;
- d) Deținătorul de card/Deținătorul suplimentar încalcă Regulile de utilizare a cardurilor prevăzute în prezentele CGA.

Odată cu închiderea cardului, contractul de produs aferent se consideră rezoluționat.

De asemenea, în cazurile prevăzute de acest punct, Banca are dreptul să închidă și Contul la care este atașat Cardul închis.

**4.6.4. În cazul expirării termenului de valabilitate al Cardului, acesta va fi închis automat de către Bancă, dacă Clientul nu va solicita prelungirea Cardului în termen de 30 de zile următoare lunii în care Cardul a expirat. Contul va rămâne activ, și eventual va fi închis, dacă intervine cazul prevăzut la pct. 2.10.2. lit. b) (iv) din prezentele CGA.**

**4.6.5. Contul de card se închide doar dacă au fost închise toate Cardurile atașate la acesta.**

**4.6.6.** Închiderea Contului/Cardului, sau încetarea relației de afaceri, nu absolvă Deținătorul de card/Deținătorul suplimentar de obligațiile asumate și neexecutate față de Bancă.

## **CAPITOLUL V. SERVICIUL VB24**

**5.1.** Banca permite Clienților titulari de conturi curente, conturi de card (Deținători și Deținători suplimentari), sau alt tip de conturi, după caz, accesarea conturilor respective, prin intermediul aplicațiilor și tehnologiilor electronice de deservire bancară la distanță, care sunt denumite, în sensul prezentelor CGA – **Servicii VB24**. Serviciile VB24 includ, la data intrării în vigoare a prezentelor CGA, fără a se limita la, următoarele: VB24

Web, VB24 Mobile, VictoriaPay, VB24 ATM, VB24 SMS, etc.

**5.2.** Accesarea conturilor prin Serviciile VB24, se efectuează pe baza principiului abonării la serviciile respective, fapt care presupune acceptarea de către Client a condițiilor de utilizare ale acestora. Abonarea la Serviciile VB24 are loc prin înregistrare pe pagina web sau prin aplicația mobilă, sau la bancomatele Băncii, după caz.

**5.3.** Banca poate percepe comisioane pentru abonarea la Serviciile VB24, cât și pentru utilizarea sau funcționalitatea acestora, conform Tarifelor disponibile public pe pagina web a Băncii.

**5.4.** Prin intermediul Serviciilor VB24, Clientul poate accesa conturile sale, conform posibilităților tehnice specifice fiecărui serviciu, după caz prin: transferuri de fonduri, plăți, operațiuni cu cardul (emiterea, reemiterea, blocarea acestuia, gestionarea limitelor de utilizare a fondurilor, etc.), consultare și acces la informații, constituirea depozitelor bancare, etc.

**5.5.** Clientul trebuie să întrunească cerințele tehnice pentru a putea fi abonat la/pentru a putea utiliza Serviciile VB24.

**5.6.** Clientul este responsabil pentru păstrarea în siguranță a elementelor de securitate personalizate oferite acestuia pentru accesarea Serviciilor VB24 și/sau pentru efectuarea operațiunilor prin intermediul Serviciilor VB24. Banca nu este responsabilă pentru operațiunile efectuate prin intermediul Serviciilor VB24, ca rezultat al accesării acestora de către alte persoane, cărora titularul le-a permis accesul sau care au avut acces ca urmare a neglijenței Clientului.

**5.7.** Banca își rezervă dreptul să efectueze lucrări de mentenanță, programate ori extraordinare, care sunt menite pentru înlăturarea unor eventuale erori tehnice și/sau pentru îmbunătățirea funcționalității Serviciilor VB24 și/sau actualizarea tehnică a acestora. Fără a fi obligată, Banca va întreprinde măsuri de informare prealabilă a Clienților despre intervenirea unor lucrări de mentenanță. Nici o responsabilitate nu poate fi imputată Băncii pentru întreruperea funcționalității Serviciilor VB24 cauzată de astfel de lucrări.

**5.8.** Ordinele de plată inițiate prin intermediul Serviciilor VB24 sunt considerate ordine de plată irevocabile ale titularului de cont, fiind aplicabile, în mod corespunzător, prevederile Secțiunii II.3. din Capitolul II al prezentelor CGA. Momentul transmiterii ordinului de plată, prin intermediul Serviciilor VB24, se consideră momentul când Clientul a îndeplinit toate cerințele tehnice care au ca finalitate exprimarea acordului privind efectuarea operațiunii de plată (a confirmat codul primit prin SMS, a selectat butonul corespunzător, a introdus parola OTP (One Time Password), etc.).

**5.9.** Clientul poate să se dezaboneze oricând de la Serviciile VB24, prin formularea unei cereri corespunzătoare, la unitățile teritoriale ale Băncii. Dezabonarea este

efectivă de la momentul primirii cererii, și nu anulează tranzacțiile efectuate până la acea dată, și nici comisioanele datorate Băncii.

## CAPITOLUL VI. PREVEDERI FINALE

### VI.1. NOTIFICĂRI

- 6.1.1.** Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentele CGA sau în contractele specifice încheiate cu Clientii, toate notificările sau orice alte comunicări ale Băncii adresate Clientului, vor fi efectuate, în limba română, în una din următoarele modalități: **(a)** prin scrisoare înmănată personal sau trimisă prin poștă, prin scrisoare simplă sau prin scrisoare recomandată; trimiterea prin curier va fi considerată înmănare personală; **(b)** prin telefon; **(c)** prin fax; **(d)** prin e-mail, **(e)** prin SMS; **(f)** prin intermediul Extrasului de cont; **(g)** prin serviciile VB24, clienților care au contractat acest serviciu, sau **(h)** prin intermediul paginii de internet a Băncii: [www.victoriabank.md](http://www.victoriabank.md).
- 6.1.2.** Orice astfel de notificare sau comunicare va fi considerată a fi predată: **(a)** în momentul înmânării, dacă este înmănată personal; sau **(b)** în ziua recepționării scrisorii, indicată pe avizul de recepție, în cazul depunerii la poștă ca scrisoare recomandată; sau **(c)** în ziua returnării trimiterii poștale de la oficiul poștal, pe motivul nereclămării de către destinatar, în cazul trimiterii poștale, dacă acestea au fost expediate la adresa de corespondență furnizată Băncii de către Client; sau **(d)** la încheierea conversației telefonice; sau **(e)** în momentul primirii confirmării de transmitere (în sensul că toate paginile constituind comunicarea au fost transmise către destinatar), în cazul transmiterii prin fax; sau **(f)** în momentul transmiterii, în cazul transmiterii prin e-mail, prin serviciul internet-banking, Extras de cont și/sau SMS; sau **(g)** în momentul afișării, în cazul comunicărilor realizate prin [www.victoriabank.md](http://www.victoriabank.md).
- 6.1.3.** Notificările Băncii adresate Clientului vor fi trimise la datele de contact specificate de către Client la momentul inițierii relației de afaceri, sau furnizate de către Client ulterior Băncii, pe orice cale. Prin date de contact se înțelege: adresa de corespondență poștală, adresa de e-mail, numărul de telefon fix și/sau mobil sau numărul de fax. Clientul convine prin prezentele CGA că Banca nu va fi ținută răspunzătoare pentru consecințele ce decurg din faptul că nu a primit notificările din cauza că acesta nu a informat Banca, prin completarea formularelor speciale puse la dispoziție de către Bancă sau prin altă modalitate agreeată de părți, asupra oricăror schimbări ale datelor sale de contact, precum și ale altor date și informații transmise Băncii.
- 6.1.4.** Cu excepția cazului în care în CGA sau în contractele specifice se prevede altfel, notificările, cererile sau orice alte comunicări ale Clientului adresate Băncii în baza CGA vor fi transmise, după caz: **(a)** în scris, pe formularele speciale puse la dispoziție de către Bancă; **(b)** în scris, la adresa poștală a Băncii sau a unităților acesteia; **(c)** pe e-mail la adresa: [office@vb.md](mailto:office@vb.md); **(d)** prin

intermediul serviciilor VB24 ; sau **(e)** la telefon (00373) 22 576100. Notificările, cererile sau orice alte comunicări ale Clientului vor fi luate în considerare de către Bancă doar dacă acestea conțin suficiente date de identificare ale expeditorului (cum ar fi: nume, prenume, IDNP, domiciliu) și cu condiția ca acestea să coincidă cu datele de identificare înregistrate în evidențele Băncii.

### VI.2. TRADUCERI AUTORIZATE ȘI RECUNOAȘTEREA ACTELOR

- 6.2.1.** Banca nu este obligată să accepte nici un document emis în altă limbă decât cea română, cu excepția cazului în care este altfel stipulat în contractul specific încheiat cu Clientul. Banca va solicita Clientului să-i furnizeze o traducere autorizată în limba română a unui astfel de document, semnătura traducătorului fiind legalizată de către un notar.
- 6.2.2.** Documentele oficiale emise într-un stat străin vor putea fi prezentate Băncii și recunoscute de aceasta doar dacă ele îndeplinesc condițiile de formă prevăzute de tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte.

### VI.3. CONFIDENȚIALITATE

- 6.3.1.** Banca va păstra confidențialitatea asupra informațiilor despre Client și nu va dezvălui nicio informație despre conturile sau activitatea Clientului în timpul sau după încetarea relației de afaceri dintre Client și Bancă. Totuși, în cazurile prevăzute de lege, se pot furniza informații despre Client, inclusiv despre conturile și activitatea acestuia, fără acordul și fără o înștiințare a Clientului. Clientul își va oferi întregul sprijin și va pune la dispoziție toate informațiile necesare în vederea respectării legii.
- 6.3.2.** Obligația de confidențialitate nu se aplică dacă: (a) informațiile sunt divulgate în conformitate cu prevederile legale sau ca urmare a unei solicitări sau a unei obligații de raportare din partea unei autorități publice și/sau de reglementare și supraveghere din Republica Moldova sau din altă țară a cărei legislație este aplicabilă Clientului; (b) divulgarea informațiilor protejează Banca împotriva unei pierderi iminente; (c) divulgarea este făcută cu autorizarea Clientului; (d) divulgarea informațiilor se face partenerilor de afaceri ai Băncii, (spre exemplu, către care s-a externalizat un serviciu și care acționează în numele Băncii), informațiile divulgate fiind stocate și distribuite într-un mod controlat cu strictețe, terța parte, precum și personalul acesteia supunându-se unor reguli severe privind accesul la informațiile confidențiale și utilizarea acestora și garantând păstrarea confidențialității informațiilor. Astfel de divulgări se vor face: (i) pentru a facilita prestarea serviciilor/procesarea operațiunilor; (ii) pentru a monitoriza expunerile de credit și de risc; (iii) pentru a respecta cerințele impuse de autoritățile publice și/sau de reglementare și supraveghere din Republica Moldova sau din altă țară a cărei legislație



este aplicabilă Clientului; (iv) pentru a asigura un tratament egal pentru Client și/sau alți parteneri; (v) pentru a dezvălui informații generale a căror dezvăluire nu prejudiciază interesele justificate ale Clientului.

#### **VI.4. JUSTIFICAREA NEEEXECUTĂRII DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT**

- 6.4.1.** Neexecutarea obligațiilor asumate în baza prezentelor CGA și/sau a contractelor specifice, se justifică numai în cazul intervenirii unui impediment semnificativ în afara controlului Băncii sau a Clientului, care nu putea fi în mod rezonabil evitat sau depășit, sau consecințele cărora nu puteau fi în mod rezonabil evitate sau depășite.
- 6.4.2.** Cu toate acestea, Debitorul nu poate invoca prevederile pct. 6.4.1. pe motivul că obligațiile sale pecuniare față de Bancă au devenit mai oneroase, declarând în mod expres cu privire la aceasta la pct. 2.2.2. lit. k) din prezentele CGA.
- 6.4.3.** În cazul în care impedimentul justificator este temporar, neexecutarea este justificată doar pe durata existenței impedimentului.
- 6.4.4.** Partea care se confruntă cu un impediment care justifică neexecutarea, are obligația de a notifica cealaltă parte despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa. Atunci când Banca se confruntă cu un impediment care justifică neexecutarea obligațiilor sale față de un cerc larg de persoane, această notificare poate fi făcută prin orice mijloc de comunicare adecvat (anunț pe pagina web, sau anunț prin Sistemul VB24, etc.).

#### **VI.5. CESIUNE**

- 6.5.1.** Clientul nu își poate cesiona drepturile și/sau obligațiile față de Bancă, decât cu acordul expres al Băncii.
- 6.5.2.** Banca poate cesiona în tot sau în parte drepturile și/sau obligațiile sale față de Client născute din acest contract oricărui terț ales de Bancă, prin cesiunea contractului și/sau novație, cesiune de creanță, externalizare sau orice mecanism de transmitere a drepturilor și/sau obligațiilor recunoscute de lege, iar Clientul își exprimă acordul pentru orice astfel de cesiune/transfer.
- 6.5.3.** Clientul înțelege și acceptă că Banca va avea dreptul de a transfera unei alte Bănci sumele deținute în numele Clientului. Clientul declară că liberează Banca de obligațiile sale izvorând din contractele încheiate de Client cu Banca din momentul la care a fost notificat cu privire la cesiune/transfer.
- 6.5.4.** În toate cazurile, cesiunea/transferul nu va cauza niciun cost suplimentar în sarcina Clientului. Clientul va avea dreptul să fie despăgubit de Bancă și de cesionar pentru orice cheltuieli suplimentare cauzate de cesiune.
- 6.5.5.** Clientul va putea să opună cesionarului toate mijloacele de apărare pe care le-ar fi putut invoca împotriva cedentului. Astfel, Clientul va putea să opună plata făcută cedentului înainte ca cesiunea să îi fi devenit opozabilă, indiferent dacă are sau nu cunoștință de

existența altor cesiuni, precum și orice altă cauză de stingere a obligațiilor survenită înainte de acel moment.

**6.5.6.** În cazul în care intervine o reorganizare a Băncii, se vor respecta prevederile specifice legislației în vigoare.

#### **VI.6. LIMITAREA RĂSPUNDERII BĂNCII**

- 6.6.1.** Banca nu va fi responsabilă față de Client pentru nicio întârziere sau deficiență a unei terțe părți (incluzând, fără limitare, bănci intermediare, agenți, notari, executori judecătorești, etc.) în îndeplinirea atribuțiilor acesteia în relația cu Banca.
- 6.6.2.** Dacă Banca, la cererea Clientului, transmite sume de bani sau titluri de valoare către un anumit beneficiar, utilizând în acest scop terțe părți ca intermediari, transmiterea se face pe riscul Clientului cu exonerarea Băncii de orice răspundere în acest sens, dacă Banca dovedește că și-a îndeplinit corect atribuțiile de intermediar asumate. Orice pierdere rezultată în urma folosirii în acest scop de către Bancă a serviciilor poștale, telefonice, de telex, fax, e-mail, SWIFT, Transfond sau a altor mijloace de comunicare sau transport, va fi suportată de către Client cu exonerarea Băncii de orice răspundere în acest sens.
- 6.6.3.** Banca nu va fi considerată răspunzătoare pentru pierderi sau prejudicii de orice natură suportate direct sau indirect de către Client ca urmare a neîndeplinirii obligației Băncii de a pune la dispoziție fonduri, determinată de deficiențe/întârzieri în instrucțiunile date de Client.
- 6.6.4.** Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește consecințele întârzierilor și/sau pierderilor de documente sau a altei corespondențe adresate băncii sau transmise de către Bancă, inclusiv extrase de cont și nici în ceea ce privește deteriorarea sau alte erori ce se pot produce în timpul transportului/transmisiei unor astfel de documente sau corespondențe.
- 6.6.5.** Banca este exonerată de răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a ordinelor de plată, în cazurile când răspunderea survine în circumstanțe extraordinare și neprevăzute, în afara controlului Băncii, sau în cazul în care Banca este obligată să respecte prevederile legislației.

#### **VI.7. INTERPRETARE**

- 6.7.1.** Acceptarea de către Client a prezentului document semnifică însușirea și acceptarea de către acesta a întregului conținut, Clientul confirmând că Banca i-a pus la dispoziție toate documentele și informațiile necesare înțelegerii prevederilor CGA.
- 6.7.2.** În cazul în care orice prevedere din CGA și/sau din oricare dintre contractele specifice încheiate între Bancă și Client, este sau devine la un moment dat nulă, invalidă sau neexecutabilă conform legii aplicabile, legalitatea, validitatea și aplicabilitatea unei asemenea prevederi în limita admisă de lege, precum și a celorlalte prevederi ale CGA, nu vor fi afectate sau prejudiciate de aceasta. Părțile vor depune eforturile necesare pentru a realiza acele acte și/sau modificări



care ar conduce la același rezultat legal și/sau economic care s-a avut în vedere la data încheierii CGA.

- 6.7.3.** Structurarea CGA în Capitole, secțiuni și puncte, precum și denumirea acestora, nu are nici un efect asupra modului de interpretare a acestui document sau asupra drepturilor și obligațiilor Părților, CGA urmând a fi interpretate și executate în corespundere cu toate prevederile, privite ca un tot întreg.

#### **VI.8. NERENUNȚAREA TACITĂ**

- 6.8.1.** Omisiunea Băncii, în tot sau în parte, precum și orice întârziere din partea Băncii de a exercita orice drepturi născute în baza unui contract încheiat cu Clientul sau de a beneficia de orice remedii în temeiul unui asemenea contract, nu va împiedica Banca să își exercite acest drept și nu va putea fi considerată ca reprezentând o renunțare la drepturile acesteia și în niciun caz nu se va prezuma acordul Băncii tacit la rescadențarea datoriei sau la renunțarea la datorie, cu excepția cazurilor în care se încheie în acest sens un act scris.
- 6.8.2.** Renunțarea de către Bancă la îndeplinirea oricărei condiții prevăzută în contractele încheiate cu Clientii nu va fi considerată ca reprezentând renunțarea din partea Băncii la cerința ca acea condiție să fie îndeplinită ulterior.

#### **VI.9. LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA**

- 6.9.1.** Prezentele CGA au fost redactate în limba română și vor fi guvernate și interpretate în conformitate cu legea Republicii Moldova. Orice neînțelegere, rezultând din interpretarea și/sau executarea acestora, se va rezolva, pe cât posibil, pe cale amiabilă, în caz contrar

soluționându-se de instanțele de judecată competente potrivit Codului de Procedură Civilă al Republicii Moldova.

- 6.9.2.** În vederea soluționării unor eventuale reclamații, în cazul epuizării remediilor prevăzute la pct. 6.10 din prezentele CGA, Clientul se poate adresa și Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, și/sau Băncii Naționale a Moldovei. De asemenea pentru soluționarea unor neînțelegeri sau a unui litigiu cu Banca, Clientul poate apela la mecanisme extrajudiciare de soluționare amiabilă a disputelor, conform legislației în vigoare.
- 6.9.3.** Prin derogare, disputa dintre Bancă și Client care are ca obiect atât un contract specific, cât și CGA, va fi soluționată potrivit clauzei de jurisdicție din respectivul contract specific.

#### **VI.10. SUGESTII ȘI RECLAMAȚII**

- 6.10.1.** Calitatea și standardele serviciilor bancare prestate de Bancă vor putea fi apreciate de Client. Sugestiile și reclamațiile privind abaterile de la aceste standarde pot fi sesizate Băncii telefonic, prin e-mail, pe site-ul oficial al Băncii, sau în scris.
- 6.10.2.** Clientul va primi o confirmare a depunerii sugestiei și/sau reclamației și un număr de înregistrare a acesteia, în cazul depunerii reclamației în scris, la unitatea teritorială sau sediul principal al Băncii.
- 6.10.3.** Banca va analiza solicitarea Clientului și va emite un răspuns către acesta, în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile, dacă legea nu prevede altfel.
- 6.10.4.** 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.