
**CONDIȚII GENERALE BANCARE
PENTRU PERSOANE JURIDICE / AGENȚI ECONOMICI**

Versiunea : 2016.1

Data intrării în vigoare: 04.01.2016

CUPRINS:

Capitolul I. INTRODUCERE.....	2
1.CADRUL DE REGLEMENTARE.....	2
2.INTERPRETAREA NOȚIUNILOR.....	2
3.APLICAREA CONDIȚIILOR GENERALE.....	2
Capitolul II. DESCHIDEREA, FUNCȚIONAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR.....	3
1.GENERALITĂȚI.....	3
2.DESCHIDEREA CONTURILOR. PERSOANA ÎMPUTERNICITĂ.....	3
3.FUNCȚIONAREA CONTURILOR.....	3
4.DOVADA OPERAȚIUNILOR ȘI EXTRASUL DE CONT.....	4
5.ÎNCHIDEREA CONTURILOR.....	4
Capitolul III. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ.....	4
1.CONTACTELL.....	4
2. SERVICIUL MOBIASSMS.....	6
3. SERVICIUL CASH BOX.....	9
Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR.....	11
1.DREPTURILE CLIENTULUI.....	11
2.OBLIGAȚIILE CLIENTULUI.....	11
3.DREPTURILE BĂNCII.....	12
4.OBLIGAȚIILE BĂNCII.....	12
Capitolul V. CUNOAȘTEREA CLIENTELEI, PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR.....	13
Capitolul VI. CONFIDENȚIALITATE.....	13
Capitolul VII. DISPOZIȚII FINALE.....	14
1.ÎNCETAREA CONDIȚIILOR GENERALE.....	14
2.COMUNICAREA CLIENT - BANCĂ.....	14
3.FORȚA MAJORĂ ȘI CAZUL FORTUIT.....	14
4.LEGEA APLICABILĂ. LITIGII.....	14

Capitolul I. INTRODUCERE

1. CADRUL DE REGLEMENTARE

1.1. Raporturile dintre BC „MOBIASBANCĂ – Groupe Societe Generale” S.A. și clienții săi agenți economici sunt guvernate de

- prezentele Condiții Generale pentru Persoane Juridice/ Agenți Economici (în continuare ”Condiții Generale”),
- „Contractul Universal Bancar”, precum și contractele și/sau formularele specifice fiecărui produs sau serviciu oferit de Bancă,
- Tarifele Băncii,
- actele normative în vigoare, reglementările Băncii Naționale a Moldovei, precum și de uzanțele și practicile bancare interne și internaționale.

Aceste raporturi se bazează pe încredere reciprocă, confidențialitate și buna credință.

1.2. Banca Comercială „Mobiasbancă – Groupe Societe Generale” S.A. a fost înregistrată la 24.05.2001 în Registrul de Stat al persoanelor juridice cu numărul de identificare de stat – codul fiscal (IDNO) 1002600006089, și activează ca instituție financiară în baza licenței Seria A MMII nr. 004491 emisă la 30.06.2014 pe un termen nedeterminat de Banca Națională a Moldovei, cu sediul în Chișinău, MD-2005, Bulevardul Grigore Vieru 1, tel. (373 22) 409006, fax: (373 22) 220591.

1.3. Prin prezentele Condiții Generale Banca se obligă să primească și să înregistreze în contul curent bancar al titularului de Cont (Client) sumele bănești depuse de acesta sau de un terț în numerar sau transferate (virate) din conturile altor persoane, să execute în limitele disponibilului din Cont ordinele clientului privind transferul unor sume către alte persoane, retragerile de numerar, precum și să efectueze alte operațiuni în Contul clientului din însărcinarea lui în conformitate cu legea, cu prezentele Condiții Generale și uzanțele bancare, iar Clientul să achite remunerații (tarife/comisioane) pentru prestarea serviciilor menționate.

2. INTERPRETAREA NOȚIUNILOR

2.1. În prezentul document, următorii termeni vor fi interpretați după cum urmează:

Banca reprezintă Banca Comercială „MOBIASBANCĂ - Groupe Societe Generale” S.A., iar orice referire făcută la Bancă în cuprinsul acestuia va fi înțeleasă ca incluzând și oricare dintre unitățile sale teritoriale (filiale, reprezentanțe, agenții);

Clientul reprezintă orice persoană juridică/ agent economic (inclusiv persoana fizică care practică activitatea de antreprenoriat), care a procedat la deschiderea unui cont curent bancar la Bancă, în calitate de titular de Cont și care în relația cu Banca acționează prin persoane împuternicite în acest sens;

Cont – orice cont curent deschis de Client la Bancă în temeiul Condițiilor Generale și a Contractului Universal Bancar;

Persoana împuternicită – persoana fizică împuternicită prin lege, documentul de constituire sau de către titularul de Cont prin act juridic (procura, contract de mandat, etc.), cu dreptul de a prezenta la Bancă documentele necesare pentru deschiderea / gestionarea / modificarea și închiderea Contului în numele titularului de Cont;

Tarifele Băncii reprezintă „Tarifele pentru serviciile bancare prestate persoanelor juridice (inclusiv persoanelor fizice care practică activitatea de antreprenoriat)”, document oficial al Băncii care poate fi consultat la ghișeele și/sau pe site-ul Băncii;

Beneficiar efectiv – persoana fizică ce controlează în ultima instanță o persoană fizică sau juridică ori persoana în al cărei nume se realizează o tranzacție sau se desfășoară o activitate și / sau deține direct sau indirect dreptul de proprietate sau controlul asupra a cel puțin 25% din acțiuni sau din dreptul de vot al persoanei juridice (art. 3 din Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, nr.190-XVI din 26.07.2007);

2.2. În prezentele Condiții Generale, folosirea la singular a termenilor definiți mai sus presupune, unde este cazul, și referirea la pluralul acestora și invers.

3. APLICAREA CONDIȚIILOR GENERALE

3.1. Condițiile Generale intra în vigoare de la data semnării de către părți a „Contractului Universal Bancar” și rămâne valabil până la data încheierii tuturor Conturilor Clientului și încetării tuturor contractelor particulare încheiate cu acesta de către Bancă, precum și a „Contractului Universal Bancar”.

3.2. Prezentele Condiții Generale înlocuiesc orice dispoziție contrară existentă în contractele și/sau formularele specifice produselor și serviciilor oferite de Bancă, încheiate anterior intrării în vigoare a Condițiilor Generale și, dacă este cazul, completează respectivele contracte particulare.

3.3. În caz de divergențe între prevederile existente în prezentele Condiții Generale și prevederile din contractele și/sau formularele particulare încheiate între Client și Banca aceeași dată sau ulterior intrării în vigoare a Condițiilor Generale, vor prevala prevederile din contractele și/sau formularele particulare respective.

3.4. Banca are dreptul să modifice unilateral prezentele Condiții Generale. Orice modificare a Condițiilor Generale se aduce la cunoștința Clientului la unitățile Băncii prin extras de Cont / afișare la unitățile Băncii / site-ul Băncii și intră în vigoare începând cu data menționată în documentul afișat, dar cu cel puțin 30 de zile calendaristice în prealabil. Modificările survenite cu privire la rata dobânzii sau la cursul valutar pot fi aplicate imediat și fără nici o notificare. Prevederile pe aspecte nereglementate anterior

pot intra în vigoare și imediat, dacă acestea nu sunt în detrimentul Clientului.

3.5. Clientul are posibilitatea ca, până la data intrării în vigoare a modificărilor menționate la punctul 3.4., să notifice Băncii, prin scrisoare cu confirmare de primire sau direct la unitatea bancară unde are deschis Contul, refuzul noilor condiții și denunțarea Condițiilor Generale. Neprimirea de către Bancă a unei astfel de notificări în termenul precizat mai sus, reprezintă acceptarea tacită din partea Clientului a noilor condiții.

3.6. Modificarea sau încetarea unuia din contractele particulare încheiate între Client și Banca se realizează în condițiile prevăzute de respectivul contract și nu afectează valabilitatea celorlalte contracte sau a prezentelor Condiții Generale.

3.7. Orice derogare de la aplicarea Condițiilor Generale față de Client trebuie convenită în mod expres, în scris, între Bancă și Client.

3.8. Nici o neexercitare sau întârziere sau amânare în exercitarea de către Bancă a oricărui drept sau remediu acordat conform Condițiilor Generale sau existent în virtutea legii nu va acționa ca o renunțare la asemenea drept sau remediu, și nici o exercitare unică sau parțială a oricărui drept sau remediu nu va împiedica orice exercitare viitoare a acestora, sau nu va împiedica exercitarea concomitentă a oricărui alt drept sau remediu accesibil Băncii în baza Condițiilor Generale sau în baza unor alte temeuri legal justificate.

Capitolul II. DESCHIDEREA, FUNCȚIONAREA ȘI ÎNCHIDEREA CONTURILOR

1. GENERALITĂȚI

1.1. La cererea expresă a Clientului, Banca poate deschide conturi curente și alte tipuri de cont (de depozit, escrow, provizorii ș.a). Conturile se deschid de către unitățile Băncii, în conformitate cu normele interne și legislația în vigoare a Republicii Moldova, pe baza completării și semnării de către Client a formularelor și/sau contractelor standard ale Băncii, însoțite de documentele solicitate de Bancă pentru astfel de operațiuni.

1.2. Oricărui Cont curent i se pot atașa diverse produse sau servicii oferite de Bancă, la solicitarea Clientului și cu respectarea normelor și procedurilor Băncii.

2. DESCHIDEREA CONTURILOR. PERSOANA ÎMPUTERNICITĂ.

2.1. Cererile de deschidere de Cont, precum și toate documentele necesare deschiderii conturilor conform legislației în vigoare a Republicii Moldova sunt prezentate de către Persoana Împuternicită sau de către oricare altă persoană cu drept de gestiune a conturilor, conform procurii, mandatului sau altor acte confirmative.

2.2. La deschiderea Conturilor, Banca solicită Clientului fișele cu speciemenle de semnătură pentru Persoanele Împuternicite, precum și documentele

necesare pentru identificarea Clientului și a Persoanelor Împuternicite, și pentru stabilirea competențelor Persoanelor Împuternicite.

2.3. Împuternicirea unei persoane să reprezinte Clientul în relațiile cu Banca rămâne valabilă până la data primirii de către Bancă a înștiințării în scris cu privire la revocarea împuternicirii sau modificarea acesteia. Banca este îndreptățită să solicite orice document care consideră a fi necesar cu privire la aceste modificări.

2.4. Orice solicitare a Clientului pentru un schimb valutar va fi realizată prin prezentarea cererii de schimb valutar sau a unui contract specific acestui tip de tranzacție. Toate costurile provenind din diferențele de curs valutar vor fi suportate de Client. De asemenea, atât în cazul nerespectării cererii date, precum și în cazul modificării de către Client a cererii transmise Băncii, toate consecințele, inclusiv, dar fără a se limita la daune, costurile suplimentare suportate de Banca, sunt în sarcina Clientului.

2.5. Clientul este răspunzător față de Bancă pentru orice pierdere suferită de aceasta, ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii despre vreo restricție sau limitare în ceea ce privește Persoana Împuternicită.

2.6. În cazul în care apare divergențe sau vreo situație conflictuală de orice natură care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea Persoanei Împuternicite în ceea ce privește desemnarea, limitele împuternicirilor sau revocarea acesteia, Banca are dreptul de a bloca accesul Persoanei Împuternicite la Contul Clientului până la soluționarea divergențelor, dovedită prin prezentarea unor documente satisfăcătoare pentru Bancă (ex. hotărâri judecătorești definitive și irevocabile, extras sau certificat constatator de la Camera Înregistrării de Stat sau alte documente emise de o autoritate competentă, etc.).

3. FUNCȚIONAREA CONTURILOR

3.1. Orice operațiune (ex. depuneri și retrageri de numerar, viramente intra și interbancare, etc.) dispusă de Client se efectuează doar prin intermediul Contului său curent.

3.2. Documentele prezentate Băncii trebuie să poarte, în mod obligatoriu, semnăturile Persoanelor Împuternicite, în deplină concordanță cu *Fișa cu speciemenle de semnături și amprenta ștampilei* aflată la Bancă. Îndeplinind instrucțiunile Clientului, Banca se bazează pe caracterul real, corect și original al semnăturilor care apar pe instrucțiunile transmise Băncii în orice mod și nu are nici un fel de răspundere în legătură cu consecințele care ar putea apărea ca urmare a folosirii frauduloase sau abuzive a acestor semnături.

3.3. În cazul sumelor în valută străină, primite în favoarea Clientului prin viramente interbancare, dacă Contul menționat în mesajul de plată transmis de banca plătitoare este deschis în altă valută decât cea transferată, Banca va converti suma primită în valuta Contului și va credita Contul Clientului cu suma rezultată din schimbul valutar.

În toate cazurile, convertirea se va efectua la cursul comercial de schimb valutar al Băncii, valabil la data valutei menționate în ordinul de plată.

3.4. În cazul contestării operațiunilor realizate în temeiul unui contract particular, termenul de reclamație este cel prevăzut în contractul respectiv.

3.5. În cazul unei erori înregistrate pe Contul Clientului, Clientul autorizează în mod expres Banca să corecteze / retragă, din proprie inițiativă, fără acordul prealabil al Clientului, sumele înregistrate eronat.

3.6. Banca nu este responsabilă pentru reținerea plăților din/în Contul Clientului, dacă aceasta s-a produs din vina Clientului sau a terțelor persoane (inclusiv a băncii beneficiarilor/plătitorului sau a băncii de tranzit), precum și pentru consecințele, legate de situația lor financiară.

3.7. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în ordinul de plată îi revine persoanei care emite respectivul ordin de plată.

3.8. Banca nu achită Clientului dobândă pentru folosirea mijloacelor din Cont.

3.9. Ținând cont că din 01.01.2016, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, pentru toate tipurile de conturi se vor utiliza codurile IBAN (International Bank Account Number), care reprezintă un șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional contul bancar al Clientului, Banca va utiliza în documentele contabile oferite Clientilor atât codul IBAN, cât și numărul de cont în formatul aplicat până la 2016. Banca va oferi, la necesitate, gratuit oricărui Client certificatul privind corespunderea între codul IBAN și numărul de cont în format vechi.

4. DOVADA OPERAȚIUNILOR ȘI EXTRASUL DE CONT

4.1. Banca va emite extrase de Cont pentru operațiunile efectuate pe Contul clientului pe măsura efectuării operațiunilor.

4.2. Extrasul de Cont cuprinde informații în ceea ce privește data de înregistrare a operațiunilor, natura și valoarea operațiunilor, dobânzile și comisioanele aferente, operațiunile efectuate pe Cont, beneficiarul și plătitorul operațiunilor efectuate, etc.

4.3. La cererea Clientului, Banca va emite copiiile extraselor de Cont ori câte ori i se solicită, Clientul achitând pentru aceasta comisionul conform Tarifelor Băncii în vigoare la momentul respectiv .

4.4. Banca va remite extrasul de Cont la solicitarea Clientului la unitățile Băncii la care acesta are deschis Contul.

5. ÎNCHIDEREA CONTURILOR

5.1. Clientul poate solicita închiderea Contului, printr-o cerere semnată de Titular / Persoana Împuternicită, după cum a stabilit prin mandatul acordat.

5.2. Închiderea Contului la solicitarea Clientului va fi efectuată numai după achitarea de către acesta a tuturor sumelor (comisioane, restanțe etc.) pe care le datorează Băncii.

5.3. Clientul nu poate solicita închiderea Contului în cazul în care asupra Contului s-a dispus măsura indisponibilizării în condițiile legii.

5.4. Până la închiderea Contului, Clientul are obligația de a lua măsurile necesare pentru încetarea acțiunii produselor și serviciilor atașate Contului respectiv, inclusiv va dispune transferarea sumelor aflate în respectivul Cont într-un alt cont sau retragerea lor în numerar.

5.5. În scopul evitării cazurilor de lezare a intereselor titularilor de cont și dacă aceasta nu contravine prevederilor contractelor semnate de părți, conturile la care timp de cel puțin doi ani nu s-au efectuat operațiuni în/din cont pot fi închise de Bancă în mod unilateral, fără notificarea clientului în acest sens. Banca va informa autoritățile fiscale cu privire la închiderea conturilor inactice în conformitate cu prevederile relevante ale legislației fiscale a Republicii Moldova.

5.6. Dacă Clientul nu dispune de alte Conturi la Bancă, închiderea Contului are drept efect și rezilierea Condițiilor Generale și a Contractului Universal Bancar.

Capitolul III. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ

1. CONTACTELL

1.1 Considerații generale

1.1.1 Banca pune la dispoziția oricărui client (denumit în continuare „Abonat”) un serviciu de tip "bancă la distanță" prin intermediul canalului de distribuție "telefonie robotizată" ce poate fi accesat apelând la numărul de telefon: 022 256 456 (număr cu tarif obișnuit), denumit în continuare "Contactell".

1.1.2 Abonatul va avea acces prin intermediul Contactell la următoarele funcționalități:

- de a afla informații cu privire la oferta de produse și servicii a Băncii;
 - de a bloca/debloca cardul deținut;
 - de a se consulta privind ratele de schimb valutar în numerar;
 - de a se programa la o întâlnire cu un consilier de clientelă;
 - prin mesageria robotizată, de a consulta Informațiile personalizate referitoare la produsele și serviciile deținute în cadrul Băncii.
- 1.1.3.** Termenul "Informații personalizate" se referă la datele despre operațiunile realizate la Bancă, în funcție de produsul bancar utilizat, după cum urmează:

- pentru conturi curente cu card sau fără card atașat, inclusiv conturile cu Descoperit Autorizat de Cont:
 - soldul contului disponibil / soldul contului cu Descoperit Autorizat de Cont,
 - ultimele 5 operațiuni în cont,
 - ultimele 3 operațiuni de intrare a mijloacelor bănești în cont;
- pentru conturi de economii:
 - soldul disponibil în cont
 - ultimele 5 operațiuni în cont
 - ultimele 3 operațiuni de intrarea a mijloacelor bănești în cont
- pentru credite:

- suma și data următoare de plată
- pentru depozite la termen:
 - soldul depozitului
 - data expirării contractului de depozit

1.1.4. Lista funcționalităților poate fi completată de către Bancă, iar acestea vor putea fi utilizate de către Abonat, fără a mai fi necesară perfectarea unor formalități adiționale.

1.2 Documente contractuale

1.2.1 Relațiile între Abonat și Bancă sunt guvernate de următoarele acte:

- prezentele Condiții Generale;
- Fișa de Aderare Contactell, completată de Abonat;
- Tarifele Băncii.

1.3. Accesul la Contactell

1.3.1 Serviciul Contactell este disponibil Abonatului imediat după semnarea Fișei de Aderare Contactell în cadrul unității Băncii. În caz de reziliere, aceasta produce efecte imediat din momentul solicitării.

1.3.2 În cazul în care Abonatul dorește să obțină Informații personalizate cu privire la conturile sale, atunci:

- a. va alege opțiunea corespunzătoare de la tastatura telefonului, în conformitate cu instrucțiunile robotului telefonic;
- b. se va identifica cu Codul Utilizator și cu Parola numerică de acces (introduse de la tastatura telefonului) pentru a afla soldul contului, etc.;
- c. la selectarea opțiunii de luare legătură cu un Consilier Clientela Multimedia, robotul telefonic va anunța Abonatul despre înregistrarea convorbirii și despre faptul că se supune prevederilor prezentelor condiții. În mod expres și în toate cazurile, Abonatul recunoaște forța probantă a înregistrării apelurilor sale prin care dispune consultarea unei informații și acceptă utilizarea acestor înregistrări ca proba în instanță.

1.3.3 În cazul în care Abonatul dorește să blocheze/deblocheze cardul sau să obțină informații de ordin general cu privire la produsele bancare sau să-și modifice datele personale:

- a. prin alegerea opțiunii corespunzătoare de la tasta telefonului conform instrucțiunilor, robotul telefonic va anunța Abonatul despre înregistrarea convorbirii și despre faptul că se supune prevederilor prezentelor condiții în mod expres și în toate cazurile, Abonatul recunoaște forța probantă a înregistrării apelurilor sale prin care dispune consultarea unei informații și acceptă utilizarea acestor înregistrări ca proba în instanță;
- b. apelul va fi direcționat către un Consilier Clientela Multimedia, care va prelua de la Abonat toate datele necesare oferirii informațiilor solicitate;
- c. identificarea Abonatului va avea loc prin oferirea de către Abonat a răspunsurilor la întrebările Consilierului Clientela Multimedia (după cum este definit mai jos).

1.3.4 În cazul în care se vor înregistra datorii la plata comisionului lunar de utilizare a serviciului, în decurs de 60 de zile consecutiv, Banca are dreptul să suspende accesul la informația personalizată oferită prin accesarea serviciului Contactell, cu menținerea

posibilității de a reactiva accesul la serviciul Contactell, cu condiția achitării datoriilor create.

1.3.5 În cazul în care se vor înregistra datorii pentru apelurile efectuate extra-abonament de utilizare a serviciului, Banca are dreptul să suspende accesul la informația personalizată oferită de serviciul Contactell, cu menținerea posibilității de a reactiva accesul la serviciul Contactell cu condiția achitării datoriilor create.

1.3.6 În caz de neachitare a comisionului lunar de utilizare a serviciului, în decurs de 90 zile consecutiv, Banca are dreptul să înceteze definitiv prestarea serviciului de accesare a informației personalizate oferită prin intermediul serviciului Contactell și își rezervă dreptul de a lua măsurile necesare pentru încasarea în mod forțat a sumelor datorate de Client.

1.3.7 În caz de neutilizare a serviciului, în decurs de 180 zile consecutiv, Banca are dreptul să suspende prestarea serviciului de accesare a informației personalizate oferită prin intermediul serviciului Contactell.

1.3.8 În caz de neutilizare a serviciului, în decurs de 365 zile consecutiv, Banca are dreptul să înceteze definitiv prestarea serviciului de accesare a informației personalizate oferită prin intermediul serviciului Contactell.

1.3.9 În caz de suspendare sau încetare definitivă, Banca va informa Clientul despre stoparea prestării serviciului de accesare a informației personalizate oferită prin intermediul serviciului Contactell, prin canalele de comunicare alese de Bancă.

1.4. Coduri de securitate

1.4.1 Accesul la serviciul Contactell se realizează în baza unor anumite Coduri de Securitate, după cum urmează:

- Codul Utilizator – codul numeric format din 8 cifre, atribuit Abonatului de Bancă în momentul aderării;
- Parola pentru accesarea Informațiilor personalizate este o parola numerică de acces, formată din 6 cifre neconsecutive care nu se repetă, și care se stabilește la prima apelare a serviciului Contactell;

1.4.2 Codurile de Securitate sunt confidențiale și țin de responsabilitatea Abonatului să asigure păstrarea lor în siguranță. Abonatul este responsabil în totalitate de păstrarea și utilizarea Codurilor de Securitate și de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți. Abonatul se angajează să informeze Banca în cel mai scurt timp și pe orice cale despre eventualele divulgări/utilizări către/de terțe persoane neautorizate ale Codurilor de Securitate.

1.5 Conturi utilizabile prin Contactell

1.5.1. Tipurile conturilor deschise la Bancă, care sunt utilizabile prin Contactell pentru accesarea informației personalizate, pot fi modificate în timp de către Bancă, iar Abonatul poate subscrie cu aceste noi conturi prin modalitățile oferite de Bancă.

1.5.2. Lista de conturi utilizabile prin serviciul Contactell pentru accesarea Informațiilor personalizate va fi stabilită împreună cu Abonatul în momentul aderării la serviciul Contactell.

1.5.3. Conturile la care se refera Contactell trebuie să fie valide și să nu fie blocate prin sechestre sau alte interdicții conform legii.

1.6 Gestiunea conturilor utilizabile prin Contactell

1.6.1 Pentru a putea adera la Contactell Abonatul trebuie să indice cel puțin un cont activ (utilizat în ultimii 2 ani) deschis la Bancă.

1.6.2 Abonatul are obligația să identifice între conturile cu care adera la Contactell un cont din care să se percepe comisionul lunar de utilizare aferent acestui serviciu, cont care va fi considerat cont de facturare. Tipologia conturilor bancare ce pot fi definite drept cont de facturare este stabilită de Banca și comunicată Abonatului în momentul aderării la serviciu. Prioritate în determinarea contului de facturare o au conturile curente.

1.6.3 Abonatul are libertatea să efectueze adăugări/suprimări de conturi din lista de conturi utilizabile prin intermediul Contactell, inclusiv în privința contului de facturare.

1.6.4 În cazul suprimării contului de facturare din lista de conturi accesibile prin Contactell, Abonatul este obligat să-și definească un nou cont de facturare. În cazul în care Abonatul nu mai are nici un cont pe care să-l poată alege ca să-și cont de facturare, serviciul Contactell va fi anulat fără nici o notificare prealabilă și fără nici o altă formalitate.

1.6.5 Excluderea unui cont din lista de conturi utilizabile prin Contactell (cu excepția contului de facturare) nu va avea nici o consecință asupra existenței și funcționării contului de facturare.

1.7 Condiții specifice consultării conturilor

1.7.1 Informațiile legate de conturile cu care Abonatul a aderat la Contactell pot fi consultate de către Abonat apelând serviciul Contactell.

1.7.2 Informațiile referitoare la conturi comunicate Abonatului prin intermediul Contactell corespund înregistrărilor contabile efectuate de către Banca la momentul furnizării informațiilor.

1.7.3 Informațiile referitoare la conturile Abonatului sunt disponibile prin Contactell pentru o perioadă stabilită de Banca și care va fi comunicată Abonatului la momentul aderării la serviciu, precum și prin intermediul Contactell. Aceasta perioadă poate suferi modificări în cazul în care Banca decide astfel.

1.7.4 În cazul stopării subscrierii la serviciul Contactell, Clientul va fi privat de dreptul de a accesa informația personalizată prin intermediul serviciului Contactell, iar pentru a obține astfel de informații va fi necesar să solicite prin intermediul altui serviciu al Băncii sau direct la Bancă.

1.8 Informațiile comunicate prin Contactell

Informațiile personalizate prin mesageria robotizată se furnizează de Banca prin Contactell către Abonat în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale Bancare și au un caracter informativ.

1.9 Comisioane de utilizare

1.9.1. Pentru accesarea prin mesageria robotizată a Informațiilor personalizate urmează a fi achitate:

- în cazul clienților cu abonament – comisioane lunare de utilizare, care se percep automat din contul suport al Clientului, începând cu momentul abonării sale la serviciul Contactell, sau
- în cazul clienților care utilizează serviciul Contactell fără abonament – comisioane unice de utilizare, care se percep, după fiecare conexiune.

1.9.2. Comisionul lunar de utilizare (pentru clienții cu abonament) este perceput în avans pentru fiecare lună următoare de utilizare.

1.9.3. Valoarea comisiunilor de utilizare a serviciului Contactell sunt publicate în Tarifele în vigoare și sunt puse la dispoziția Abonatului prin intermediul unităților Băncii sau pe pagina web a băncii.

1.9.4. Comisiunile bancare aferente consultării Informațiilor personalizate prin intermediul serviciului Contactell sunt reflectate în extrasele de cont ale Abonatului.

1.10. Informarea Abonatului de către Banca

Orice modificare a condițiilor de utilizare a serviciului Contactell, precum și orice informație referitoare la serviciul Contactell sunt aduse la cunoștința Abonatului prin publicarea acestora pe site-ul **www.mobiasbanca.md**, precum și prin afișarea la subdiviziunile Băncii, fiind de responsabilitatea Abonatului de a consulta periodic aceste actualizări.

1.11. Responsabilități specifice

Banca este responsabilă:

- de a face disponibil serviciul Contactell 24 ore din 24, 7 zile din 7;
- de a înregistra convorbirile telefonice dintre Abonat și Bancă, în vederea asigurării unei calități cât mai bune a serviciului și a operațiunilor efectuate;
- de a păstra evidența acceselor la informația personalizată de către Abonat prin intermediul acestui serviciu, pe o perioadă de timp de maximum 1 an de la data efectuării lor.

2. SERVICIUL MOBIASSMS

În prezenta secțiune se stabilesc condițiile de aderare și de acces la serviciul MobiaSMS, precum și condițiile de funcționare ale acestuia

2.1 Noțiuni Utilizate

2.1.1 MobiasSMS – serviciul oferit de Bancă ce permite accesul tranzacțional și informațional prin intermediul telefonului mobil la conturile deschise de Client la Bancă, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar deținut, operațiunile realizate și altă informație convenită între Părți. Utilizarea serviciului constă în transmiterea/recepționarea de mesaje la numărul scurt dedicat **2456**, informațiile fiind accesate în timp real.

2.1.2 Abonat – persoana juridică care este beneficiar al serviciului MobiasSMS.

2.1.3 Destinatar autorizat – fiecare utilizator al serviciului MobiasSMS care poate fi desemnat de către Client în momentul aderării la MobiasSMS sau, ulterior, pe parcursul utilizării serviciului.

2.1.4 Mesaj electronic – informație structurată în formă electronică, creată și transmisă Băncii de către Client prin intermediul **MobiasSMS**. Mesajul electronic se consideră autentic dacă este confirmat prin Parolă Unică.

2.1.5 Cont predefinit – contul bancar al Clientului deschis la Bancă și utilizat în cadrul MobiasSMS.

2.1.6 Card predefinit – card bancar al Clientului deschis la Bancă și utilizat în cadrul MobiasSMS.

2.1.7 Cont de facturare – contul curent specificat de Abonat din care Banca reține comisionul lunar de utilizare și comisioanele aferente operațiunilor efectuate de Client. Tipologia conturilor bancare ce pot fi definite drept Cont de facturare este stabilită de Banca și comunicată Abonatului în momentul aderării la serviciu.

2.1.8 Cod PIN – reprezintă o parolă de acces la serviciu, confidențială, formată din 6 caractere alfanumerice.

2.1.9 Operator de Telefonie Mobilă – reprezintă unul din furnizorii de servicii de telefonie mobilă: Orange, Moldcell, Unite.

2.2 Considerații generale

2.2.1 Prin intermediul serviciului MobiasSMS, Abonatul va putea beneficia de următoarele funcționalități:

a) Obținerea informațiilor despre conturile deschise la Bancă, în funcție de tipul contului:

- pentru conturi curente și de economii: data (ziua, ora și minut) transmiterii soldului, eticheta și valuta contului, soldul disponibil la data transmiterii informației;
- pentru conturi de credit: data (ziua, ora și minut) transmiterii soldului, eticheta și valuta contului, soldul contului (sold credit + restanta), data scadență a creditului;
- pentru conturi de depozit: data (ziua, ora și minut) transmiterii soldului, eticheta și valuta contului, soldul disponibil al contului, data scadență a depozitului;
- pentru conturi de card: data (ziua, ora și minut) transmiterii soldului, eticheta și valuta contului, soldul disponibil al contului, data scadență a cardului.

b) Obținerea informațiilor despre ultimele 5 tranzacții (mini-extras) dintr-un cont curent sau de economii:

- tranzacții de debit
- tranzacții de credit
- tranzacții de debit și de credit

c) Recepționarea alertelor presetate cu privire la modificarea soldului conturilor curente și conturilor de economii:

- creștere / scădere sold cont peste / sub un prag prestabilit
- debitare/ creditare cont cu o sumă peste un prag prestabilit

d) Adăugarea/ eliminarea/ listarea alertelor de la nivelul telefonului

e) Obținerea informațiilor despre cursul valutar al Băncii din data curentă, pentru următoarele valute: USD, EUR și RUB.

f) Obținerea informațiilor generale despre oferta de servicii și produse a Băncii.

g) Orice alte funcționalități, care vor fi lansate de către Bancă, ulterior aderării la MobiasSMS.

2.2.2 Lista conturilor care pot fi utilizate în cadrul serviciului MobiasSMS sunt comunicate Clientului în momentul aderării la serviciu, precum și oricând ulterior la unitățile Băncii, fiind în exclusivitate conturi deschise la Bancă și care trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- să aparțină Clientului în calitate de titular;
- să fie active;
- să nu fie supuse unei blocări (interdicție/ sechestru/ suspendare) din partea persoanelor terțe la momentul aderării.

2.2.3 Pentru a putea adera la MobiasSMS Abonatul trebuie să indice cel puțin un cont curent în MDL, activ, utilizabil prin intermediul MobiasSMS și care va fi utilizat în calitate de Cont de facturare.

2.2.4 Operațiunile de consultare prin MobiasSMS pot fi realizate de Abonat sau prin utilizatorii desemnați de acesta în Fisa de Aderare.

2.2.5 Abonatul are libertatea să efectueze adăugări în lista sa de conturi cu care a aderat la MobiasSMS, precum și să suprimă conturi din această listă, cu condiția menținerii a cel puțin unui cont în MDL utilizabil prin MobiasSMS, acesta urmând a fi setat în calitate de Cont de facturare.

2.2.6 Adăugarea sau ștergerea unui cont din lista de conturi cu care Clientul a aderat la serviciul MobiasSMS se va realiza în cadrul unității Băncii.

2.2.7 Excluderea unui cont din lista de conturi utilizabile prin MobiasSMS nu va avea nici o consecință asupra existenței contului respectiv.

2.3 Documente contractuale

2.3.1 Relațiile între Client și Bancă, precum și condițiile de aderare, utilizare, funcționare și încetare a serviciului MobiasSMS sunt guvernate de următoarele acte:

- prezentele Condiții Generale;
- Fișa de Aderare MobiasSMS completată de către Client;
- Tarifele Băncii;
- Ghidul de utilizare a serviciului MobiasSMS.

2.4 Procedura de acces și condițiile de securitate

2.4.1 Recepționarea informațiilor prin MobiasSMS are loc:

- la cerere: prin comanda SMS transmisă la numărul scurt dedicat **2456**;
- periodic: cu periodicitate prestabilită de Abonat (zilnică, săptămânală, lunară) pentru informații

referitoare la conturile curente, de economii, de credite, de depozite și/sau la cursul valutar;

- prin generarea de alerte presetate.

2.4.2 Serviciul MobiasSMS oferă Abonatului posibilitatea de a fi informat, 24 de ore din 24, 7 zile pe săptămână, asupra situației conturilor cu care a aderat.

2.4.3 Banca are dreptul de a refuza aderarea Clientului la MobiasSMS dacă nu sunt îndeplinite următoarele condiții:

- Persoana juridică este Client al Băncii,
- Clientul deține în calitate de titular cel puțin un cont curent în MDL,
- Clientul deține un număr de telefon valid.

2.4.4 Accesul la MobiasSMS este posibil numai cu utilizarea Codului PIN furnizat de către Banca în momentul activării serviciului. Pentru a putea utiliza serviciul MobiasSMS, la prima conectare, este necesară schimbarea de către Abonat a Codului PIN, care trebuie să corespundă cerințelor stabilite de complexitate (maxim 2 caractere consecutive identice, poate include cifre, litere mari și mici). Codul PIN este confidențial și nu se divulgă persoanelor terțe.

2.4.5 Abonatul este pe deplin responsabil de păstrarea și utilizarea Codului PIN și de consecințele divulgării lui sau de utilizarea acestuia de către terți.

2.4.6 Conținutul *Ghidului de utilizare a serviciului MobiasSMS* poate fi modificat în mod unilateral de către Bancă. Clientului îi revine obligația de a se informa periodic cu privire la actualizarea informației expuse în acest document.

2.4.7 Ca măsura de securitate, legătura cu MobiasSMS este întreruptă după introducerea eronată de trei ori consecutiv a Codului PIN. Resetarea Codului PIN se poate realiza la solicitarea Abonatului prin comanda SMS transmisă la numărul scurt dedicat **2456**.

2.5 Comisionul de utilizare

2.5.1 Pentru utilizarea serviciului MobiasSMS, Clientul este obligat să achite Băncii un comision lunar de utilizare, precum și comisioanele aferente operațiunilor efectuate prin intermediul MobiasSMS conform Tarifelor Băncii în vigoare, un exemplar al cărora este pus la dispoziția Clientului la aderarea la MobiasSMS și care pot fi consultate ulterior în unitățile Băncii sau pe pagina web a Băncii.

2.5.2 Clientul autorizează în mod irevocabil Banca de a debita oricare din conturile bancare ale Clientului aflate la Bancă sau deschise ulterior, în vederea perceperii în calitate de beneficiar a sumelor aferente comisioanelor de utilizare a serviciului MobiasSMS.

2.5.3 În caz de neachitare, de către Client, în decurs de 15 zile calendaristice consecutive, a comisionului lunar de utilizare a serviciului MobiasSMS sau a comisionului de deservire pachet în cazul în care MobiasSMS este inclus într-un pachet de produse și alte comisioane aferente serviciului, Banca va suspenda accesul la MobiasSMS, dar va rezerva, pentru Client, posibilitatea de reactivare, cu condiția că acesta va rambursa datoria creată. Dacă însă, în decurs de alte 90 zile calendaristice, nu va avea loc achitarea comisioanelor în cauză, Banca va anula accesul la MobiasSMS, rezervându-și totodată

dreptul de a lua măsurile necesare pentru încasarea în mod forțat a sumelor datorate de Client.

2.5.4 Comisioanele aferente utilizării serviciului MobiasSMS nu include tariful perceput de Operatorul de Telefonie Mobilă al Clientului pentru expedierea mesajelor SMS.

2.6 Informarea Abonatului de către Bancă

Orice modificare a condițiilor de utilizare a serviciului MobiasSMS, precum și orice informație referitoare la serviciul MobiasSMS sunt aduse la cunoștința Abonatului prin publicarea acestora pe site-ul **www.mobiasbanca.md**, precum și prin afișarea la subdiviziunile Băncii, fiind de responsabilitatea Abonatului de a consulta periodic aceste actualizări.

2.7 Responsabilități specifice

2.7.1 Banca se obligă:

- a) Să depună toate eforturile pentru a asigura Clientului un acces permanent la serviciul MobiasSMS. În cazul în care intervine un incident de ordin tehnic, va întreprinde măsurile necesare pentru restabilirea în termeni cât mai restrânși (maxim 24 ore) a funcționalității serviciului.
- b) Să pună la dispoziția Clientului Ghidul de utilizare a serviciului MobiasSMS actualizat prin publicarea acestuia pe pagina web www.mobiasbanca.md;
- c) Să furnizeze Abonatului orice informații suplimentare, nespecificate în Documentele contractuale, necesare pentru utilizarea serviciului MobiasSMS.

2.7.2 Clientul se obligă:

- a) Să cunoască și să aplice regulile de utilizare în Ghidul de utilizare a serviciului MobiasSMS în modul în care sunt stabilite în acest document;
- b) Să achite comisionul de conectare la MobiasSMS, precum și alte comisioane, dacă există, în corespundere cu Tarifele Băncii în vigoare, precum și să asigure în conturile sale bancare mijloacele bănești necesare pentru achitarea acestora;
- c) Să manifeste un comportament vigilent și responsabil la accesarea și utilizarea serviciului MobiasSMS;
- d) Să asigure confidențialitatea și utilizarea corectă a Codului PIN. Clientul este responsabil, în totalitate, de consecințele divulgării lor și de utilizarea, drept consecință, a acestuia de către persoane terțe;
- e) Să informeze Banca, în cel mai scurt timp, despre eventualele divulgări/utilizări ale Codului PIN de către persoane terțe neautorizate;
- f) În caz de pierdere sau furt al telefonului și/sau a cartelei SIM, să apeleze imediat serviciul de relații cu clienții al Operatorului respectiv de Telefonie Mobilă, în vederea blocării cartelei SIM;
- g) Să informeze Banca imediat, despre apariția oricărui eveniment care l-ar putea împiedica să

aibă acces la mesajele sms, mai ales în cazul pierderii sau furtului telefonului și/sau a cartelei SIM, schimbării numărului de telefon, rezilierii contractului încheiat cu Operatorul de Telefonie Mobilă și/sau trecerii la un alt Operator de Telefonie Mobilă;

- h) Să asigure că ceilalți Destinatari Autorizați sunt înștiințați și respectă prevederile Documentelor contractuale prevăzute la pct. 2.3.1 al prezentului capitol, asumându-și responsabilitatea pentru eventualele încălcări comise de aceștia.

2.7.3 Banca este în drept:

- a) Să anuleze, în mod unilateral și pe un termen nedeterminat, posibilitatea utilizării MobiasSMS în cazul apariției unor defecțiuni tehnice sau a altor circumstanțe, ce împiedică utilizarea serviciului MobiasSMS.

2.7.4 Clientul este în drept:

- a) La sediul băncii să adauge, suprimă sau modifice informațiile despre conturi, carduri și beneficiari naționali din lista de Conturi, Carduri și Beneficiari predefiniți în baza unei cereri scrise prezentată la Bancă și/sau prin orice alte modalități puse la dispoziția Clientului de Bancă
- b) Să primească de la Bancă informația și consultația necesară cu privire la eventualele probleme de utilizare a serviciului MobiasSMS
- c) Să se adreseze la serviciul Contactell pentru asistență și comunicarea situațiilor de urgență aferente utilizării serviciului MobiasSMS
- d) Să renunțe oricând la serviciul MobiasSMS, urmând a suporta doar costul abonamentului pentru luna în curs și mesajele consumate extra abonament.

2.7.5 Banca nu poartă răspundere față de Client:

- a) pentru accesul nesanționat la serviciul MobiasSMS, încălcarea tehnologiei de prelucrare a informației, utilizarea de către terți a Codului PIN, dacă acestea au avut loc din culpa Clientului, iar Banca nu a fost notificată în acest sens prin serviciul Contactell;
- b) pentru nefuncționarea telefonului din cauza neplății facturii de telefon sau de neîndeplinirea oricăror alte obligații pe care Abonatul le are față de Operatorul de Telefonie Mobilă;
- c) pentru nerecepționarea unui mesaj de către Abonat datorată disfuncționalității telefonului mobil/rețelei Operatorului de Telefonie Mobilă sau a faptului că acesta nu se afla în aria de acoperire a Operatorului de Telefonie Mobilă;
- d) pentru pierderea integrității datelor transmise în mod corect și complet de către Banca, din culpa Operatorului de Telefonie Mobilă;
- e) pentru imposibilitatea de transmitere/ recepționare pe telefonul mobil al Abonatului a mesajelor ca urmare a setărilor telefonului mobil realizate de acesta sau a unor restricții activate/ impuse de Operatorul de Telefonie Mobilă, precum și pentru informațiile incorecte introduse de Abonat de la tastatura telefonului mobil;
- f) pentru operațiunile efectuate în caz de pierdere, furt sau împrumut al telefonului mobil și/sau cartelei SIM.

2.7.6 Banca este exonerată de răspundere pentru orice pierdere sau orice prejudiciu produs Abonatului pentru ipotezele prevăzute la pct. 2.7.5 al prezentului capitol și nu va plăti niciun fel de daune acestor părți sau oricărui terț pentru situațiile respective.

2.7.7 Banca nu este obligată să verifice măsurile întreprinse de Client în vederea asigurării confidențialității Codului PIN.

2.8 Diverse

2.8.1 Informațiile aferente datelor personale, parametrii de identificare, codul de utilizator, folosite la delimitarea accesului, transmiterea și protejarea informației transmise, sau alt tip de informații utilizate, sunt informații confidențiale. Informațiile confidențiale, în nici o împrejurare, nu pot fi divulgate terților, în afară de cazurile expres stipulate de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

2.8.2 Banca poate să suspende din propria inițiativă prestarea serviciului MobiasSMS către Client în cazul în care se constată apariția unor riscuri referitoare la securitatea sistemului informatic al Băncii sau a serviciului MobiasSMS, sau în cazul nerespectării de către Client a prevederilor prezentului capitol.

2.8.3 Partea care nu utilizează măsuri de protecție contra accesului nesanționat al utilizatorilor și personalului la serviciul MobiasSMS, va compensa pierderile aduse celeilalte Părți.

3. SERVICIUL CASH BOX

În prezenta secțiune se stabilesc condițiile de aderare și de funcționare a unui serviciu oferit de Bancă privind încasarea numerarului prin intermediul unui dispozitiv special - în continuare "Serviciul Cash Box".

3.1 Noțiuni de Utilizare

Abonat – Clientul care a aderat și utilizează Serviciul Cash Box;

Borderou însoțitor – formular oferit de Bancă, disponibil pe suport de hârtie sau în format electronic plasat pe site-ul Băncii, care se întocmește de Abonat în 3 exemplare și în care urmează a se descrie conținutul Plicului sigilat;

Cash Box – safeu automatizat, instalat în cadrul/exteriorul peretelui clădirii unei filiale a Băncii sau în Zona de autoservire;

ID card – cartelă personalizată, cu bandă magnetică (opțional cu CIP), care permite accesul la Cash Box, fiind oferită Abonatului de către Bancă, la aderarea la serviciu și pe parcurs la solicitarea acestuia;

Plic sigilat – plic special cu banda termică de unică folosință oferit de Bancă, având *Barcode* individualizat, în care Abonatul plasează mijloacele sale bănești, pentru a fi ulterior introdus în Cash Box;

Zona de autoservire - un spațiu separat în cadrul unei filiale a Băncii, cu acces din exterior permis 24/24, 7 zile din 7, doar în bază de ID Card (sau alt tip de cartelă securizată).

3.2 Considerații generale

Banca pune la dispoziția Abonatului un serviciu de încasare în conturile sale deschise la Bancă a numerarului în MDL prin intermediul Plicurilor sigilate depuse în Cash Box.

3.3 Documente contractuale

Relațiile între Abonat și Bancă sunt guvernate de următoarele acte:

- Prezentele Condiții Generale;
- Cererea de aderare la Serviciul Cash Box, completată de Abonat;
- Tarifele Băncii.

3.4 Procedura de acces și condițiile de utilizare

3.4.1 Serviciul Cash Box oferă Abonatului posibilitatea de depunere a numerarului 24/24, 7 zile din 7, fără necesitatea de a sta în cozi la ghișeu.

3.4.2 ID cardul se activează și devine disponibil în decurs de o zi lucrătoare din momentul depunerii cererii de aderare la Serviciul Cash Box sau a cererii privind blocarea/ deblocarea, emiterea suplimentară a unui ID card.

3.4.3 Regulile de utilizare a Cash Box-ului sunt expuse pe monitorul acestuia în limbile română, rusă și engleză.

3.4.4 Accesul la Cash Box este posibil numai în baza de ID card, în urma utilizării căruia e necesar de introdus în Cash Box un Plic sigilat, după care Cash Box-ul va elibera o chitanță confirmatoare privind operațiunea efectuată.

3.4.5 Abonatul poate depune un număr maxim de 5 Plicuri sigilate pe zi lucrătoare. Alte tipuri de plicuri nu pot fi acceptate de Bancă.

3.4.6 Dacă în procesul de utilizare a Plicului sigilat, acesta a fost deteriorat (în special când pe banda termică s-a afișat inscripția privind deteriorarea plicului), este necesar de utilizat un alt Plic sigilat.

3.4.7 În Plicul sigilat Abonatul trebuie să plaseze:

- mijloace bănești în MDL doar sub formă de bancnote (fără monede);
- al doilea și al treilea exemplar ale Borderoului însoțitor.

3.4.8 Borderoul însoțitor trebuie să fie completat de către Abonat la fiecare rubrică și să reflecte situația per tip de bancnotă a numerarului plasat în Plicul sigilat.

3.4.9 Abonatul este pe deplin responsabil de păstrarea în condiții de securitate adecvată a ID cardului și Plicurilor sigilate oferite de Bancă și de utilizarea, inclusiv neautorizată, a acestora de către terți.

3.4.10 Colectarea, procesarea și înregistrarea numerarului în contul curent al Abonatului se va efectua de către Bancă conform orarului stipulat în Tarifele Băncii.

3.4.11 Înregistrarea numerarului în contul curent al Abonatului poate întârzia în cazurile descrise la art. 3.6.1. lit. c) de mai jos, precum și cazurile de

încălcarea a condițiilor de utilizare a Serviciului Cash Box.

3.5 Comisioane

3.5.1 Pentru utilizarea Serviciului Cash Box Abonatul urmează să achite un comision de aderare, comisioanele lunare de utilizare a serviciului, precum și, eventual, alte comisioane stabilite în Tarifele Băncii.

3.5.2 Abonatul împuternicește Banca să retragă din contul său curent comisioanele aferente Serviciului Cash Box.

3.6 Responsabilități specifice

3.6.1 Banca se obligă:

- a) la aderarea la Serviciul Cash Box, să elibereze Abonatul, ID cardurile și Plicurile sigilate, cu condiția achitării comisioanelor respective, dacă este cazul;
- b) să înregistreze mijloacele bănești plasate de Abonat în Plicurile sigilate în contul curent indicat de Abonat în Borderoul însoțitor, prin emiterea din numele Abonatului a unui ordin de încasare corespunzător;
- c) dacă după deschiderea Plicului sigilat, se constată că valoarea numerarului din Plicul sigilat nu coincide cu valoarea indicată în Borderoul însoțitor sau că unele bancnote sunt suspecte de a fi false, să întocmească un proces-verbal în acest sens ce se va anexa la extrasul de cont al Abonatului, iar valoarea reală să fie încasată conform lit. b) din prezentul articol;
- d) să informeze Abonatul despre orice situație ce poate crea impedimente pentru prestarea în condiții normale a Serviciului Cash Box;
- e) să furnizeze Abonatul orice informații suplimentare, nespecificate în Documentele contractuale, necesare pentru utilizarea Serviciului Cash Box;
- f) să ia măsuri adecvate, conform cerințelor legale, de protecție a Plicurilor sigilate introduse de Abonat în Cash Box.

3.6.2 Abonatul este obligat:

- a) Să stabilească în cadrul cererii de aderare o parolă de identificare prin telefon, ce va fi utilizată în cazul necesității recepționării de la Serviciul Contactell a informației personalizate aferente operațiunilor efectuate prin Cash Box;
- b) să perfecteze corect documentele necesare (Borderoul însoțitor) pentru funcționarea Serviciului Cash Box;
- c) Să achite comisioanele stabilite, în corespundere cu Tarifele Băncii;
- d) În cazul renunțării la Serviciul Cash Box, să returneze Băncii exemplarele Plicurilor sigilate neutilizate, dacă acestea au fost oferite în mod gratuit;
- e) Să păstreze în condiții de securitate adecvată ID cardurile și Plicurile sigilate oferite de Bancă, fiind responsabil de utilizarea, inclusiv neautorizată, a acestora de către terți, atât timp cât nu a solicitat blocarea ID cardului.

3.6.3 Banca este în drept:

- a) Să perceapă din contul curent al Abonatului comisioanele datorate pentru prestarea Serviciului Cash Box, stabilite conform Tarifelor Băncii;
- f) să încaseze mijloacele bănești depuse în Plicul sigilat în contul curent ales la discreția Băncii, dacă Borderourile însoțitoare lipsesc din Plicul sigilat sau nu sunt completate corect la toate rubricile;
- b) Să suspende/ anuleze, în mod unilateral, utilizarea Serviciului Cash Box cu încasarea de la Abonat a comisioanelor datorate pentru prestarea serviciilor în cazul dacă Abonatul nu va respecta obligațiile asumate, cu preavizarea acestuia, cu cel puțin 30 zile în prealabil.

3.6.4 Abonatul este în drept, completând formulare tip oferite de Bancă:

- a) să solicite blocarea/ deblocarea ID cardului;
- b) în cazul pierderii ID-cardului, să solicite emiterea a ID cardului suplimentar;
- c) să renunțe la Serviciul Cash Box, cu condiția executării tuturor obligațiilor asumate și preavizării Băncii cu cel puțin 30 zile înainte de data renunțării.

3.6.5 Ținând cont de faptul că conținutul Plicurilor sigilate poate fi cunoscut de Bancă doar în urma deschiderii lor, Banca nu va fi responsabilă de pierderea sau însușirea ilicită de către terți a Plicurilor sigilate, inclusiv ca rezultat al unor acțiuni de intervenție neautorizată asupra Cash Box-ului, ceea ce se va trata drept cazuri fortuite.

Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

1. DREPTURILE CLIENTULUI

- 1.1. Să gestioneze liber mijloacele bănești aflate în Cont, cu respectarea prezentelor Condiții Generale și a legislației în vigoare;
- 1.2. Să-și revoce indicațiile privind disponerea de sumele bănești din Contul său, cu condiția că revocările au fost recepționate de Bancă pînă la momentul executării indicațiilor respective;
- 1.3. Să alimenteze Contul prin depuneri în numerar la unitățile Băncii sau prin viramente din alte conturi deschise la Bancă sau la alte bănci. Alimentările în valută se efectuează cu condiția respectării normelor legale în domeniul valutar în vigoare;
- 1.4. Să conteste în scris orice operațiune din extrasul din Cont cu care nu este de acord în termen de 10 (zece) zile calendaristice din data operațiunii sau emiterii extrasului de Cont;
- 1.5. Să solicite produse și/sau servicii pentru a fi atașate Contului, în condițiile stabilite de Bancă;
- 1.6. Să obțină la necesitate informații privind operațiunile înregistrate în Cont, inclusiv referitor la executarea plăților în favoarea partenerilor săi;
- 1.7. Să primească informații clare și precise cu privire la Tarifele Băncii în vigoare;
- 1.8. Să stabilească data pentru executarea unei plăți în moneda națională sau în valuta străină care poate fi diferită de data emiterii ordinului de plată, dar

nu va depăși perioada de timp stabilită în Tarifele Băncii;

1.9. Să solicite rezilierea prezentelor Condiții Generale numai după achitarea către Bancă a tuturor comisioanelor/restanțelor pe care le datorează acesteia și cu respectarea tuturor obligațiilor asumate prin prezentele Condiții Generale și Contractul Universal Bancar.

2. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

2.1. Să prezinte Băncii toate documentele necesare deschiderii Contului în conformitate cu cerințele prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova;

2.2. Să cunoască și să respecte prezentele condiții de efectuare a operațiunilor în Cont, precum și prevederile celorlalte contracte încheiate cu Banca;

2.3. Să achite din momentul din care Contul curent a fost, în corespundere cu cerințele legale, luat la evidență fiscală de către Inspectoratul Fiscal de Stat, toate tarifele și comisioanele prevăzute de Tarifele Băncii în vigoare;

2.4. Să dispună de mijloacele bănești în Cont și să efectueze operațiuni cu mijloacele bănești din Cont în conformitate cu normele stabilite în legislația Republicii Moldova;

2.5. Să respecte normele tehnice și regimul de lucru stabilite de Bancă și să perfecteze corect documentele necesare pentru efectuarea operațiunilor cu mijloacele din Cont. Acestea trebuie să fie corect completate și să reflecte operațiuni reale, Clientul fiind răspunzător pentru aceasta;

2.6. Să informeze imediat în scris Banca, în termen maxim de 3 (trei) zile bancare, despre modificarea adresei juridice, a numerelor de telefon/fax pentru relații, precum și despre înlocuirea persoanei cu drept de a dispune de sine stătător sau împreună cu alte persoane de Contul Clientului, despre modificările în documentele sale de constituire sau alte documente prezentate la deschiderea Contului, iar copiile modificărilor autentificate notarial să prezinte în termen de cel mult 5 (cinci) zile bancare de la data înregistrării acestora. Până la data primirii de către Bancă a acestor modificări din partea Clientului, inclusiv dovada înregistrării acestora, Banca este îndreptățită să considere informațiile și datele de identificare aflate în posesia sa ca fiind valide. Banca nu este în nici un fel 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;

2.7. Să se informeze periodic cu privire la modificările intervenite în nivelul tarifelor, comisioanelor și dobânzilor, din afișările existente la unitățile și/sau pagina oficială web a Băncii;

2.8. Să achite la termen tarifele, comisioanele și dobânzile bancare aferente operațiunilor efectuate și produselor deținute, conform Tarifelor Băncii în vigoare;

- 2.9.** Să efectueze operațiuni doar în limita disponibilului din Cont, ținând cont inclusiv de valoarea comisioanelor și tarifelor aferente gestiunii Contului și operațiunilor efectuate;
- 2.10.** Să efectueze operațiuni în valută cu respectarea normelor legale în domeniul valutar în vigoare;
- 2.11.** Să prezinte Băncii ordinele de plată privind efectuarea plăților în moneda națională și în valuta străină în limitele de timp stabilite de Bancă în Tarifele Băncii;
- 2.12.** Să furnizeze toate datele / să completeze toate rubricile obligatorii din formularele băncii pentru operațiunile bancare solicitat;
- 2.13.** Să se informeze cu privire la situația Contului sau prin orice mijloace puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv prin analizarea extrasului de Cont;
- 2.14.** Să despăgubească Banca pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de aceasta, care au rezultat din încălcarea prevederilor Condițiilor Generale de către Client, inclusiv pentru orice daune, pierderi sau cheltuieli suportate de Bancă, în urma stabilirii responsabilității financiare a acestuia pentru refuzurile de plată;
- 2.15.** Clientul autorizează în mod irevocabil Banca să recupereze din orice Cont deschis la Bancă, sumele reprezentând obligații de plată proprii față de Bancă, neachitate la timp;
- 2.16.** Să prezinte Băncii documentele solicitate de aceasta, în conformitate cu cerințele legislației în vigoare, în original sau copie legalizată sau, după caz, în forma ceruta de Bancă;
- 2.17.** Să aducă la cunoștința Băncii orice restricții / limitări în privința sa ori a Contului său;
- 2.18.** Să respecte instrucțiunile Băncii și să acționeze cu buna credință în relațiile cu aceasta pentru a nu-i afecta interesele și a nu prejudicia terțe persoane;
- 2.19.** Să semnaleze Băncii orice operațiune în Cont pe care o consideră nejustificată, inclusiv erori / omisiuni din extrasul de Cont, în cel mai scurt timp posibil de la constatare.

3. DREPTURILE BĂNCII

- 3.1.** Să refuze deschiderea de conturi sau efectuarea de operațiuni dispuse de Client, respectând politica Băncii de cunoaștere și acceptare a clienței;
- 3.2.** Să nu efectueze operațiuni în Contul Clientului în cazul neprimirii în termenul prevăzut de legislația în vigoare a confirmării autorităților fiscale privind luarea la evidență a Contului;
- 3.3.** Să nu efectueze operațiuni în Contul Clientului în cazul când documentele de decontare prezentate contravin sau nu corespund cerințelor legislației în vigoare;
- 3.4.** Să modifice numărul Contului, informând în prealabil titularul de cont în termenele prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova;
- 3.5.** Să efectueze operațiuni în Contul Clientului fără acordul acestuia în baza actelor obligatorii emise de instanțe judecătorești, executori judecătorești, Inspectoratul Fiscal de Stat și/sau alte organe abilitate prin lege;

- 3.6.** Să solicite Clientului documente privind scopul serviciilor bancare ce urmează a se derula prin intermediul Băncii;

3.7. Să perceapă la momentul efectuării operațiunilor bancare, sau în ultima zi a lunii, comisioanele neachitate la timp din Cont și/sau din contul de depozit aferent acestuia;

3.8. Să retragă prin dispoziții proprii interne din Cont sumele înregistrate greșit, care nu-i aparțin Clientului. În acest caz, concomitent cu extrasul din Cont, Banca va furniza Clientului și o notă explicativă scurtă;

3.9. Să solicite în scris informații despre Client sau despre Persoanele Împuternicite în situațiile în care se constată că informațiile deținute de Bancă nu sunt complete sau corecte, sau sunt contradictorii;

3.10. Să introducă unilateral modificări și completări în Tarifele Băncii, cu condiția informării cu 10 (zece) zile în prealabil despre schimbările survenite prin afișarea la unitățile Băncii a informației corespunzătoare;

3.11. Să refuze efectuarea oricărei operațiuni în Cont în cazul în care are suspiciuni cu privire la Persoanele Împuternicite, cu privire la natura operațiunii sau în cazul în care documentele care stau la baza acesteia prezintă elemente suspecte;

3.12. Să rezilieze „Contractul Universal Bancar”, cu încetarea automată a relațiilor cu Clientul, în cazul când Clientul nu va respecta obligațiile asumate față de Bancă rezultate din Condițiile Generale și acordurile semnate cu aceasta, precum și în cazul când Clientul nu va efectua operațiuni bancare în/din Cont timp de 2 (doi) ani.

3.13. În caz dacă mijloacele bănești aflate pe contul de depozit deschis în baza contractului de depozit vor face obiectul unui ordin incaso, Banca va fi în drept să rezilieze anticipat contractul de depozit și să rețină, după executarea ordinului incaso, suma dobânzii achitate anterior deponentului. După rezilierea contractului, Banca va transfera soldul contului de depozit în contul curent al deponentului. Dacă, în urma executării ordinului incaso, pe contul de depozit nu vor rămâne suficiente mijloace bănești pentru compensarea Băncii a dobânzii achitate anterior, suma respectivă va fi înregistrată ca o datorie restantă a deponentului față de Bancă, urmând ca deponentul să fie notificat suplimentar în acest sens.

4. OBLIGAȚIILE BĂNCII

4.1. Să deschidă Contul în ziua prezentării de către Client a tuturor documentelor necesare deschiderii contului curent conform cerințelor legislației în vigoare a Republicii Moldova;

4.2. Să efectueze toate operațiunile în Cont numai după primirea confirmării de către autoritățile fiscale privind luarea la evidență a Contului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația RM;

4.3. Să execute în limitele disponibilului din Cont toate operațiile cu mijloacele bănești din Cont privind transferul unor sume către alte persoane, retragerile de numerar, precum și să efectueze

alte operațiuni din Contul clientului în conformitate cu dispozițiile scrise ale acestuia și exigențele legislației în domeniul bancar;

4.4. Să înregistreze în Contul clientului sumele bănești depuse de acesta sau de un terț în numerar sau transferate (virate) din conturile altor persoane, fără limitarea sumei, în ziua primirii documentelor de plată corespunzătoare;

4.5. Să plătească Clientului despăgubiri în caz dacă Banca nu a executat indicațiile Clientului cu privire la Cont sau s-a abătut de la ele, cu condiția că nu există temeiuri de a considera că Clientul, cunoscând situația de fapt, ar fi aprobat abaterea;

4.6. Să înregistreze din nou în credit suma debitată incorect în Contul Clientului;

4.7. Să elibereze în numerar mijloace bănești din Contul clientului în condițiile prevăzute de legislația în vigoare;

4.8. Să elibereze Clientului în termenele prevăzute de legislația în vigoare extrase de cont, la care se anexează doar ordinele de plată emise de către Client.

Capitolul V. CUNOASTEREA CLIENTELEI, PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR

1. La inițierea unei relații dintre Client și Bancă, deschiderea unor conturi sau efectuarea de Client a unor operațiuni care par a fi ieșite din comun în ceea ce privește valoarea sau complexitatea lor, Banca poate solicita Clientului documente sau informații suplimentare, inclusiv pentru verificarea identității Clientului și a Persoanelor Împuternicite, justificarea tranzacției dispuse de aceștia și/sau determinarea beneficiarilor reali ai acestor tranzacții.

2. Clientul acceptă în mod expres că, în vederea gestionării solicitărilor sau operațiunilor sale, Banca poate comunica informațiile furnizate de Client către Société Générale și/sau către una din subsidiarele sale specializate aflate în afara țării.

3. Clientul recunoaște că, dacă va fi necesar, Banca poate refuza efectuarea tranzacțiilor ordonate de Client în conformitate cu prevederile legislației naționale.

4. Banca își rezervă dreptul de a înceta imediat relațiile cu Clientul:

- în cazul unor declarații false din partea sa;
- dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate de Client,
- dacă Clientul prezintă Băncii instrumente de plată care pot fi suspectate ca având potențial fraudulos, producând riscuri de plată, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare;
- dacă Clientul va folosi produsele/serviciile oferite de Bancă într-un mod care ar duce la o încălcare a oricărui Sancțiuni, și nu va obține fonduri de la o persoană sancționată pentru a deservi împrumutului
- dacă Clientul devine o Persoană Sancționată.

5. În situația în care există suspiciuni asupra faptului că un client nu este și beneficiarul efectiv real al Contului și al operațiunii derulate prin acesta, Clientului i se poate solicita să completeze o declarație pe propria răspundere prin care să declare

identitatea beneficiarului efectiv.

NOTĂ: în vederea explicării noțiunilor utilizate în prezentul capitol, precum și în alte acte încheiate cu Banca (cum ar fi *Formularul de Intrare în Relații cu Banca*), se definesc următoarele noțiuni:

FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) - lege americană, care are ca scop combaterea evaziunii fiscale în cadrul sistemului financiar global și asigurarea schimbului automatizat de informații între state, într-un cadru standardizat, pe baza acordurilor bilaterale, având ca obiectiv primordial de a solicita ca instituțiile financiare străine să raporteze autorităților de taxare (impozitare) din SUA veniturile beneficiarilor direcți sau indirecti, care sunt plătitori de impozite în conformitate cu legislația din SUA. La 26 noiembrie 2014 Guvernul Republicii Moldova a semnat Acordul de cooperare cu SUA privind facilitarea implementării prevederilor FATCA, care prevede că instituțiile financiare raportează direct Serviciului Fiscal al SUA informații aferente conturilor deținute de către persoane fizice și juridice care au indici SUA.

Indice SUA - conform FATCA, prin Indice SUA se are în vedere prezența cel puțin a unuia din următoarele elemente: cetățenia S.U.A. sau rezidența permanentă SUA (Green Card), locul de naștere este SUA, deținerea în SUA a unui număr de telefon sau adrese, existența unui împuternicit domiciliat în SUA, efectuarea transferurilor de fonduri din SUA ș.a.

Sanctiuni – orice sancțiuni economice sau financiare, embargouri comerciale sau măsuri similare adoptate, administrate sau aplicate de oricare dintre autoritățile (sau de orice agenție) din:

- a) Uniunea Europeană
- b) Franța
- c) Statele Unite ale Americii sau
- d) Republica Moldova care se ocupă de aplicarea sancțiunilor.

Embargo – interdicție guvernamentală privind anumite sau toate schimburile comerciale cu țările străine sau oricare alt gen de restricții comerciale externe

Persoană Sancționată – oricare din persoane fizice și juridice identificate, entități sau organizații ale căror nume/denumire sunt incluse în listele publicate pentru Sancțiuni emise de autoritățile competente din Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii (inclusiv listele emise de Oficiul de Control al Activităților Străine (OFAC) și Organul de Verificare a Crimelor Financiare (FINCEN) și Departamentul de Stat (OFAC-PLC)) și, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.

Capitolul VI. CONFIDENȚIALITATE

1. Banca și Clientul se obligă să respecte confidențialitatea informațiilor privind Contul și tranzacțiile efectuate prin Cont, cu excepția cazurilor prevăzute de lege și a celor în care

Clientul și-a dat acordul expres pentru dezvăluirea informațiilor.

2. Clientul este informat și este de acord ca Banca, pe toată durata relațiilor sale cu Clientul, să proceseze datele cu caracter personal, precum și informațiile despre tranzacțiile Clientului să fie colectate și conservate în baza de date a Băncii, să fie utilizate, prelucrate electronic și, după caz, comunicate societăților din Grupul Societe Generale (inclusiv brokerilor, asiguratorilor, precum și subcontractanților Băncii), în scopul deservirii conturilor curente, de depozit, cardurilor emise de Bancă, precum și pentru propunerea/prestarea altor produse și servicii bancare, conform prevederilor Condițiilor Generale.

Capitolul VII. DISPOZIȚII FINALE

1. ÎNCETAREA CONDIȚIILOR GENERALE

1.1. Prezentele Condiții Generale sunt încheiate pe o perioadă nedeterminată.

1.2. Condițiile Generale încetează prin :

- a) acordul părților;
- b) rezilierea unilaterală de către oricare dintre părți prin expedierea către cealaltă parte a unui preaviz cu 15 zile în prealabil;
- c) în cazurile specificate expres în prezentele Condiții Generale sau în formularele, contractele particulare încheiate între Client și Banca.

1.3. Încetarea Condițiilor Generale are ca efect închiderea Contului și a tuturor produselor și serviciilor atașate acestuia.

2. COMUNICAREA CLIENT - BANCĂ

2.1. Corespondența adresată Băncii de către Client se va realiza prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire, sau prin alte mijloace convenite cu Banca prin contractele / formularele aferente produselor și serviciilor oferite de Bancă.

2.2. Scrisoarea recomandată va fi transmisă de către Client la unitatea unde are deschis Contul.

2.3. Documentele redactate în limbi străine vor fi prezentate Băncii împreună cu traducerea legalizată în limba română și, dacă e cerut de lege, apostilate.

2.4. Transmiterea corespondenței către Client de către Bancă va fi considerată efectuată, dacă aceasta din urmă posedă o copie a comunicării semnată de Client sau dacă respectiva corespondență este evidențiată într-un document de expediere semnat de oficiul poștal sau de către societăți cu activitate de curierat sau mandat poștal.

2.5. Banca nu își asumă nici o responsabilitate în ceea ce privește consecințele întârzierilor și/sau pierderilor de documente sau corespondență, inclusiv a extraselor de Cont, și nici în ceea ce privește deteriorarea sau alte erori ce se pot produce în timpul transportului/ transmisiei.

2.6. Clientul se va asigura întotdeauna ca notificările sale transmise Băncii vor ajunge la destinație în termenul prevăzut pentru a fi luate în considerare.

2.7. Corespondența transmisă Clientului de către Bancă este considerată ca fiind corect adresată, dacă

aceasta a fost expediată la ultima adresă comunicată Băncii de către Client.

3. FORȚA MAJORĂ ȘI CAZUL FORTUIT

3.1 Banca și Clientul se scutesc de responsabilitate pentru neîndeplinirea obligațiilor prevăzute în Condițiile Generale ca rezultat al apariției circumstanțelor de forță majoră sau de caz fortuit.

3.2 Cazul de forță majoră este orice eveniment imprevizibil, inevitabil și independent de voința uneia dintre părți, care o împiedică în mod absolut să își îndeplinească total sau parțial obligațiile contractuale, atestate în modul stabilit de legislația Republicii Moldova.

3.3 Cazul fortuit este un eveniment care nu poate fi prevăzut și nici împiedicat de către cel care ar fi fost chemat să răspundă dacă evenimentul nu s-ar fi produs.

3.4 Dacă survine un caz de forță majoră, Clientul afectat va comunica Băncii apariția evenimentului respectiv prin telefon sau fax, în termen maxim de 5 zile calendaristice, urmând ca în următoarele 15 zile calendaristice să transmită certificatul eliberat de către autoritățile competente privind cazul de forță majoră, prin scrisoare recomandată sau prin prezentarea la Bancă.

4. LEGEA APLICABILĂ. LITIGII

4.1. Relațiile dintre Banca și Client sunt guvernate de legislația în vigoare a Republicii Moldova. Părțile vor depune toate eforturile pentru a soluționa divergențele apărute pe cale amiabilă.

4.2. În cazul în care părțile nu vor ajunge la un consens, Părțile se vor adresa în instanța judecătorească competentă, în conformitate cu procedura stabilită de legislația în vigoare a Republicii Moldova.