

REGULILE DE UTILIZARE A CARDULUI EMIS PE CONTUL CURENT PENTRU OPERAȚIUNI CU CARDURI A PERSOANEI FIZICE

Dispoziții generale

1. Prezentele Reguli de utilizare a cardului emis pe contul curent pentru operațiuni cu carduri a persoanei fizice (în continuare – Reguli de utilizare), aplicabile Cardurilor emise de Banca Comercială „ENERGBANK” S.A. (în continuare – Banca), stabilesc modul de utilizare a Cardurilor de către Deținători și sunt elaborate în conformitate cu prevederile Legii cu privire la serviciile de plată și monedă electronică nr. 114 din 18.05.2012, Legea privind reglementarea valutară nr.62 din 21.03.2008, Regulamentul BNM cu privire la cardurile de plată (HCA BNM nr.157 din 01.08.2013), regulile Sistemelor internaționale de plăți MasterCard International și Visa International, legislația în vigoare a Republicii Moldova și reprezintă prevederile Contractului semnat între Deținătorul de card și Bancă.

2. Banca prestează servicii Deținătorului de card doar în cazul identificării acestuia. Identificarea Deținătorului de card presupune prezentarea actului de identitate, furnizarea informațiilor solicitate de Bancă în conformitate cu prevederile legislației în vigoare. În cazul refuzului Deținătorului de card de a prezenta documentele/informația solicitată, Banca este în drept să refuze executarea operațiunii solicitate de către Deținătorul de card.

3. Deținătorul de card împuternicește Banca cu dreptul de a accepta în Contul curent pentru operațiuni cu carduri depuneri de numerar de către terțe persoane în următoarele condiții:

- Sumele de pînă la 15 000 MDL pentru conturile curente deschise în MDL și/sau 1000 EURO în echivalent pentru conturile curente deschise în valută străină – vor fi acceptate spre alimentare fără a fi solicitate adițional documente confirmative;

- Sumele ce depășesc 15 000 MDL / 1000 EURO în echivalent pentru conturile curente deschise în valută străină – vor fi acceptate spre alimentare la prezentarea procurii/documentelor confirmative în conformitate cu cerințele legislației în vigoare privind reglementarea valutară.

4. În cazul în care Deținătorul de card, în urma consultării extrasului de cont, nu este de acord cu oricare din sumele depuse în numerar în contul său, Banca acordă suportul necesar în termen de 13 luni de la efectuarea operațiunii de

depunere în cont, pentru identificarea depunătorului și acționează conform instrucțiunilor Deținătorului de card pentru rambursarea sumelor depuse și neacceptate.

5. Deținătorul de card are obligația de a notifica Banca, în scris și prezenta documente confirmative, cu privire la orice modificare apărută în legătură cu situația sa, incluzând, dar fără a se limita la, datele de identitate, domiciliu/reședință, adresă de corespondență, ș.a.

6. În cazul nerespectării obligației Deținătorului de card de comunicare a oricărei modificări cu privire la adresa de domiciliu, adresa de corespondență, toate notificările trimise la adresa de corespondență menționată în Cererea de emisie a cardului vor fi considerate valabile.

7. Operațiunile bancare în Contul curent pentru operațiuni cu carduri se efectuează în modul și în temeiul documentelor prevăzute de legislația în vigoare, altor acte normative și prezentele Reguli de utilizare. În cazul în care Banca și Deținătorul de card convin asupra utilizării sistemului de deservire bancară la distanță (“internet banking”, „mobile banking”), relațiile dintre părți vor fi reglementate suplimentar.

Termeni și Definiții

În cuprinsul Regulilor de utilizare a cardului emis pe contul curent pentru operațiuni cu carduri a persoanei fizice și în orice document care derivă sau are legătura cu acestea, termenii de mai jos vor fi înțeleși după cum urmează:

▪ **Autorizare** – document format de Sistemul de plăți, în urma efectuării unei tranzacții cu cardul de plată (care pot fi autorizări reușite și nereușite)

▪ **Bancă** – prestator de servicii de plată, prestator emitent, bancă emitentă: B.C. „ENERGBANK” S.A.

▪ **Card** – card de plată, card bancar, emis de B.C. „ENERGBANK” S.A. pe numele Deținătorului în conformitate cu prevederile Contractului. Cardul este suport de informație standardizat, protejat și personalizat, prin intermediul căruia Deținătorul, cu utilizarea numărului personal de identificare și/sau unor alte coduri care permit identificarea sa are acces la Contul curent pentru operațiuni cu carduri în vederea efectuării operațiunilor. Cardul este utilizat de către Deținător în modul prevăzut de prezentele Reguli de utilizare și acceptat în calitate de instrument de plată în Tranzacțiile cu carduri. Cardul emis este un card de debit, cu excepția cazurilor în care Deținătorului principal i se acordă, în baza documentelor semnate suplimentar cu Banca, fie facilitatea de descoperit de cont (overdraft) pe

L4 – Public

Contul curent pentru operațiuni cu carduri – card de debit cu facilitatea de overdraft, fie o limită de credit – card de credit.

▪ **Bancomat, ATM** – automat bancar care aparține unei bănci participante la Sistemul de plăți, destinat autoservirii Deținătorului de card ce permite retragerea mijloacelor bănești în numerar din Contul curent pentru operațiuni cu carduri ca rezultat al Tranzacției cu Cardul, informarea privind situația Contului și operațiunilor efectuate prin intermediul Cardului, precum și îndeplinirea altor funcții pentru care poate fi programat.

▪ **Bon, Chitanță, Cec** - o evidență primară, perfectată la Comerciant/Ghișeu bancar, care certifică Tranzacția.

▪ **Cerere de emisie a cardului, Cerere** – reprezintă prevederile Contractului împreună cu Reguli de utilizare și Tarifele, prin care clientul exprimă acordul de voință pentru stabilirea raporturilor juridice și solicită deschiderea Contului curent pentru operațiuni cu carduri și emiterea Cardului, indicând datele sale de identificare, valuta, și tipul Cardului.

▪ **Contract** – acord de voință realizat între Deținătorul principal și Bancă, prin care se stabilesc, se modifică sau se sting raporturile juridice, precum și prin care se reglementează utilizarea Cardurilor și administrarea Contului curent pentru operațiuni cu carduri. Contractul este de adeziune și reprezintă prevederile Contractului: Cererea de emisie a cardului, Reguli de utilizare a cardului emis pe contul curent pentru operațiuni cu carduri a persoanei fizice, Tarifele la deservirea persoanelor fizice. Contractul intră automat în vigoare din momentul semnării de către Deținătorul de card și Bancă a Cererii de emisie a cardului cu acceptarea Regulilor de utilizare și Tarifelor la deservirea persoanelor fizice.

▪ **Cod CVV2/CVC2** – codul format din 3 cifre, imprimat pe versoul cardului, pe panelul pentru semnătură sau furnizat Deținătorului printr-o altă modalitate securizată stabilită de către Bancă. Acest cod este folosit pentru autorizarea tranzacțiilor și reprezintă un instrument de asigurare a securității Cardului în mediul electronic.

▪ **Cod de autentificare 3D Secure** – parolă unica alcătuită din 6 simboluri, pe care Deținătorul cardului de plată o primește prin SMS în momentul efectuării tranzacției în e-commerce.

▪ **Contul curent pentru operațiuni cu carduri, Cont** de plată, Cont - cont deschis și menținut de către Deținătorul principal în cadrul Băncii, cu scopul înscrinerii Tranzacțiilor cu

carduri, precum și a altor operațiuni prevăzute de prezentul Contract.

▪ **Comerciant** – persoană juridică, întreprinzător individual sau persoană care practică alt tip de activitate care, prin intermediul unei bănci, participă la Sistemul de plăți și acceptă Cardurile în calitate de instrument de plată fără numerar pentru mărfurile comercializate, serviciile prestate și/sau lucrările executate, conform regulilor Sistemului de plăți și contractului încheiat cu banca.

▪ **Deținător de card, Deținător** – persoană fizică pe numele căreia este emis Cardul în conformitate cu prezentul Contract. Cuprinde termenii “Deținătorul principal” și “Utilizatorul autorizat”.

▪ **Deținătorul principal** – deținătorul, posesor al Contului curent pentru operațiuni cu carduri deschis în conformitate cu prevederile Contractului.

▪ **Utilizator autorizat** – persoana fizică, pe numele căreia este emis un card suplimentar.

▪ **Elemente de securitate personalizate ale Cardului** – codul PIN, codul CVV2/CVC2, numărul Cardului, data expirării Cardului și/sau alte elemente de securitate convenite în prealabil între Deținător și Bancă.

▪ **E-commerce** – comerț electronic, este activitatea de cumpărare sau vânzare prin intermediul mediului on-line (Internet)

▪ **Ghișeu bancar, Ghișeu** – unitatea bancară care aparține unei bănci participante la Sistemul de plăți și acceptă Cardurile pentru obținerea de numerar și / sau achitarea unor servicii, conform regulilor Sistemului de plăți.

▪ **Operator** – angajatul Comerciantului sau al băncii participante la Sistemul de plăți care nemijlocit efectuează deservirea Deținătorului la Ghișeu bancar sau punct comercial al Comerciantului.

▪ **PIN, Codul PIN** – număr personal de identificare atribuit Cardului pentru a fi utilizat în tranzacțiile cu Carduri în scopul verificării identității Deținătorului. În acest scop PIN-ul se consideră echivalent electronic al semnăturii Deținătorului și este un instrument de asigurare a securității.

▪ **Plic PIN** – plic protejat, în interiorul căruia este imprimat PIN-ul și, după caz, codul CVV2/CVC2. Plicul PIN este utilizat de către Bancă ca instrument de transmitere securizată a Elementelor de securitate personalizate ale Cardului. Integritatea Plicului PIN garantează confidențialitatea

Elementelor de securitate personalizate ale Cardului conținute în interior.

▪ **Regulile de utilizare** a cardului emis pe contul curent pentru operațiuni cu carduri a persoanei fizice, Reguli – parte componentă a Contractului care guvernează modul de stabilire, modificare și stingere a raporturilor juridice, precum și utilizarea Cardului.

▪ **Sistemul de plăți** – sistemul internațional de plăți MasterCard Worldwide și/sau Visa International.

▪ **Serviciul 3DSecure** – standard de securitate a tranzacțiilor e-commerce care înglobează tehnologii antifraudă, dezvoltate de Sistemele de plăți Visa International și MasterCard. Pentru Sistemul Visa International acest serviciu se numește – Verified by Visa, iar pentru MasterCard – SecureCode. Serviciul 3DSecure poate fi utilizat exclusiv pe site-urile care suportă standardele 3DSecure, prezentând logo-urile „**MasterCard SecureCode**” și/sau „**Verified by Visa**”. Serviciul permite creșterea securității tranzacțiilor online, prin solicitarea unei parole la fiecare plată online. În caz de pierdere sau furt, cardul înrolat la 3DSecure, nu poate fi folosit de terțe persoane pentru cumpărături online. Sistemul elimină riscul fraudei prin copierea informațiilor de plată.

▪ **Tarifele și comisioane aplicate la deschiderea conturilor de plată și deservirea cardurilor de plată în B.C. „ENERGBANK SA , Tarife** – reprezintă prevederile Contractului care guvernează tarifele și limitele B.C. „ENERGBANK” S.A. referitoare la deservirea Cardurilor.

▪ **Tranzacție cu card, Tranzacție, Operațiune de plată** – tranzacție, în care Cardul este folosit pentru achitarea mărfurilor și/sau serviciilor, obținerea de numerar, plata utilităților.

▪ **Terminal de vânzare, Terminalul POS, POS** – dispozitiv instalat la punctul comercial al Comerciantului sau la Ghișeu bancar, destinat deservirii Deținătorului de card care permite citirea datelor de pe banda magnetică și/sau de pe microprocesorul Cardului, procesarea datelor și altor date referitoare la operațiunea inițiată. **Utilizatorul autorizat** – deținător de card, altul decât Deținătorul principal: persoana fizică pe numele căreia este emis Cardul în conformitate cu prezentul Contract, nominalizată de către Deținătorul principal ca Utilizator autorizat al Contului curent pentru operațiuni cu carduri.

Notă: Este important ca Regulile de utilizare a cardului emis pe contul curent pentru operațiuni cu carduri a persoanei fizice să fie analizate minuțios, să fie respectate și aplicate întocmai de către Deținător, pentru evitarea eventualelor consecințe negative ce pot rezulta din nerespectarea lor.

Utilizarea Cardului și a Elementelor de Securitate ale acestuia

8. Cardul și PIN-ul trebuie să fie utilizate de către Deținător în strictă concordanță cu prezentul Contract. Deținătorul va afla Codul PIN din Plicul PIN înmănat în același timp cu Cardul de către reprezentanții Băncii. Deținătorul se obligă să nu divulge PIN-ul precum și să nu transmită în folosință Cardul (inclusiv Elementele de securitate personalizate ale acestuia) unei terțe persoane.

9. În cazul în care Deținătorul nu a asigurat siguranța Elementelor de securitate personalizate ale Cardului, pierderile materiale legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din una sau mai multe dintre situațiile prevăzute la punctul **64** le prezentelor Reguli de utilizare sunt suportate de către Deținător, pînă în limita a 2500 de lei pe situație, sau echivalentul acestora în valuta contului de card.

10. Deținătorul suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată în cazul în care aceste pierderi rezultă din fraudă sau din nerespectarea intenționată sau ca urmare a neglijenței grave față de obligațiile ce îi revin Deținătorului în legătură cu utilizarea cardului.

11. Introducerea corectă a Codului PIN (anterior efectuării unei Tranzacții) și/sau aplicării semnăturii pe Chitanța eliberată de către un terminal POS (după efectuarea unei Tranzacții), reprezintă consimțămîntul (autorizarea) din partea Deținătorului în vederea procesării Tranzacției respective de către Bancă. În mediul electronic, consimțămîntul este exprimat, anterior efectuării unei Tranzacții, prin indicarea corectă a numărului cardului, codului CVV2/CVC2 și/sau a datei expirării cardului, sau prin alte metode convenite în prealabil între Deținător și Bancă.

12. Deținătorul principal poate solicita corectarea unei operațiuni de plată neautorizate sau executate necorespunzător (incorect) de către Bancă, numai dacă informează Banca despre faptul constatării unei asemenea operațiuni, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai tîrziu de 13 luni de la data debitării contului său, prin depunerea în

scris a unei reclamații. Termenul limită menționat mai sus nu se aplică în cazul în care Banca nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această operațiune, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

13. Operațiunile autorizate și executate corespunzător pot fi contestate de către Deținător în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 45 zile de la data debitării contului său, prin depunerea unei reclamații în formă scrisă la Bancă.

14. În cazul unei operațiuni de plată neautorizate (efectuate altfel decât este prevăzut în punctul **11** Banca va rambursa Deținătorului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate, imediat după constatare, și, dacă este cazul, va readuce contul debitat în situația în care s-ar fi aflat aceasta dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat, numai dacă urmare a verificărilor efectuate, Banca va constata că operațiunea de plată efectuată a fost într-adevăr neautorizată.

15. În momentul obținerii informațiilor aferente unei Tranzacții inițiate cu un Card emis de către Bancă, aceasta va iniția neîntârziat executarea (procesarea) acesteia.

16. Banca își asumă responsabilitatea pentru executarea corectă (procesarea) tuturor Tranzacțiilor inițiate de către Deținător, după obținerea consimțământului acestuia, prin respectarea prevederilor menționate în punctul **11**. În cazurile în care Banca nu execută sau execută în modul necorespunzător operațiunile de plată, aceasta poartă răspundere conform prevederilor legislației în vigoare.

17. Banca nu își asumă responsabilitatea pentru terțe persoane (organizații financiare, comerciale, structuri guvernamentale), sau pagini web care nu acceptă spre plată Cardurile emise de către Bancă, sau care impun unele restricții în utilizarea Cardurilor emise de către Bancă, acțiuni care la rândul lor pot cauza anumite inconveniențe Deținătorului.

18. După înmînare Deținătorului a Plicului PIN și a Cardului, Banca poartă răspundere exclusiv pentru situațiile prevăzute expres în prezentele Reguli de utilizare.

19. Banca eliberează Cardul Deținătorului după ce acesta achită toate taxele conform Tarifelor. În cazul în care Deținătorul nu ridică cardul timp de 3 luni de zile din momentul depunerii Cererii de emitere a cardului, Banca are

dreptul să distrugă Cardul, fără a restitui taxele achitate anterior de către Deținător.

20. La primirea Cardului, Deținătorul este obligat să aplice semnătura cu stiloul pe versoul Cardului în câmpul aferent semnăturii.

21. Deținătorul principal are dreptul să solicite emiterea/reemiterea Cardului suplimentar destinat Utilizatorului autorizat. În acest scop, Deținătorul principal împreună cu Utilizatorul autorizat, trebuie să completeze și să semneze Cererea de emitere/reemitere a cardului suplimentar.

22. Deținătorul principal este în drept să îchidă, în orice moment, cardul suplimentar fără acordul utilizatorului autorizat.

23. Cardul nu este un instrument de plată transferabil, cu excepția cardurilor preplătite. Acesta poate fi utilizat doar:

- de către Deținător;
- în conformitate cu legislația în vigoare și prezentele Reguli de utilizare;
- pe parcursul perioadei de valabilitate;
- cu respectarea dreptului Băncii de a retrage în orice moment dreptul de utilizare a Cardului pentru o anumită tranzacție, neaprobînd cererea de autorizare a acesteia.

24. Cardul este utilizat pentru efectuarea următoarelor tipuri de operațiuni:

- obținerea numerarului la Ghișeele și/sau Bancomatele Băncii și ale altor participanți la Sistemul de plăți;
- achitarea mărfurilor și/sau serviciilor la Comercianți și a obligațiilor față de buget (impozite, taxe, alte plăți obligatorii);
- alte operațiuni financiare și nefinanciare prevăzute în Tarife.

25. Banca are dreptul de a limita suma unei Tranzacții sau a mai multor Tranzacții într-o anumită perioadă de timp, precum și tipurile Tranzacțiilor permise. În același timp, Banca nu poartă răspundere pentru anumite limite impuse de alte bănci pentru cardurile emise de către Bancă.

26. La efectuarea Tranzacțiilor cu card la Comercianți sau la Ghișeul bancar, Deținătorul este obligat să preia Chitanța și să verifice, dacă în aceasta este înscris corect numele Deținătorului, suma și data tranzacției și să semneze, la cererea Operatorului, Chitanța.

27. Operatorul este obligat să pună la dispoziția Deținătorului o copie a Chitanței.

28. În cazul necorespunderii semnăturii de pe Card și a celei din Chitanță, Operatorul are dreptul să rețină Cardul.

29. La efectuarea Tranzacției la Comercianți, Ghișee bancare, Operatorul poate condiționa efectuarea unei operațiuni de prezentarea anterioară a unui act de identitate al Deținătorului.

30. Cardul este proprietatea Băncii. Acesta trebuie imediat restituit Băncii la expirarea termenului/reemiterea cardului sau la cererea acesteia.

31. Este interzisă utilizarea Cardului în situația când acesta este anulat sau blocat. În cazul încălcării acestei prevederi, Deținătorul poartă răspundere în conformitate cu legislația în vigoare.

Utilizarea Contului curent pentru operațiuni cu carduri

32. Contul curent pentru operațiuni cu carduri se deschide de către Bancă în valuta/valutele indicată(e) în Cerere. Suma minimă ne cesară pentru deschiderea Contului curent pentru operațiuni de card este stabilită în Tarife. Deținătorul principal autorizează Banca să debiteze automat Contul curent pentru operațiuni cu carduri cu sumele, care prezintă:

- contravaloarea Tranzacțiilor, inclusiv a celor realizate fraudulos de către Deținător sau alte persoane, cu respectarea clauzelor menționate în punctul **65.a)**;
- plăți ale dobînzilor, taxelor și comisioanelor datorate Băncii conform Tarifelor;
- contravaloarea cheltuielilor (poștă, telefon, etc.) efectuate de către Bancă la cererea Deținătorului.

33. Contul curent pentru operațiuni cu carduri poate fi deschis în baza unei procuri. Deținătorul este în drept să împuternicească o persoană terță cu dreptul de a solicita deschiderea unui cont curent pentru operațiuni cu carduri, precum și reemiterea cardului/ cardurilor și de a ridica de la Bancă cardul/cardurile și plicul/pllicurile PIN, doar în cazul respectării cumulative a următoarelor condiții:

- persoana terță va fi împuternicită de către Deținător în baza unei procuri, autentificate notarial în ordinea prevăzute de legislația Republicii Moldova;

- procura va conține prevederea că, Deținătorul împuternicește persoana terță cu dreptul de a solicita emiterea/reemiterea cardului/ cardurilor, inclusiv cu dreptul de a ridica de la Bancă cardul/cardurile și plicul/pllicurile PIN (cu indicarea obligatorie a numărului contului în cazul reemiterii cardului).

Din momentul primirii de către Deținător/ persoana terță împuternicită de către Deținător, a Cardului și plicului PIN, Deținătorul poartă responsabilitate personală pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul cardului și/sau a datelor cardului.

34. De asemenea, Deținătorul este în drept să împuternicească o persoană terță cu dreptul de a administra(gestiona)/ efectua operațiuni în contul curent pentru operațiuni cu carduri de plată în baza unei procuri, autentificate notarial în ordinea prevăzută de legislația Republicii Moldova.

35. În cazul în care contul curent pentru operațiuni cu carduri are opțiunea de descoperit de cont (overdraft) sau o linie de credit pe card de credit, deschiderea, administrarea și utilizarea acesteia sunt reglementate de Contractul cu privire la oferirea liniei de credit, în care Deținătorul principal are calitate de Debitor. În acest caz, tranzacțiile prevăzute de prezentele Reguli de utilizare pentru a fi debitate din Contul curent pentru operațiuni cu carduri, pot fi înregistrate în conturile de evidență a liniei de credit (contul de credit, contul de comisioane sporite etc.).

36. Deținătorul principal este responsabil pentru sumele menționate în punctul **35**.

37. Deținătorul principal este obligat să monitorizeze lunar starea Contului curent pentru operațiuni cu carduri pentru a nu permite utilizarea soldului minim sau apariția overdraftului nesancționat în contul curent pentru operațiuni cu carduri.

38. În cazul apariției overdraftului nesancționat, Deținătorul principal este obligat să ramburseze Băncii suma overdraftului nesancționat, suma dobânzii și a comisioanelor calculate conform Tarifulor.

39. În cazul neachitării sumelor și/sau nerespectării termenului maxim de achitare menționate în punctul **38**, Deținătorul principal împuternicește Banca să închidă Cardurile și să achite suma datorată din alte conturi menținute de către Deținătorul principal în Bancă, prin documentele interne ale Băncii, iar în cazul lipsei acestei posibilități, Banca își rezervă dreptul de a purcede la încasarea forțată a datoriei prin intermediul organelor de drept competente.

40. Contul curent pentru operațiuni cu carduri poate fi alimentat prin:

- depunerea de numerar la Ghișeele Băncii;

- transfer bancar dintr-un alt cont deschis la Bancă sau la o altă Bancă;

- alte modalități oferite de către Bancă.

41. În cazul operațiunilor în valută diferită de valuta contului mijloacele bănești vor fi convertite la cursul comercial pentru operațiuni cu carduri, stabilit de BC "ENERGBANK" S.A. pentru operațiuni cu carduri bancare la data efectuării tranzacției. Banca își rezervă dreptul de a modifica cursul comercial pentru operațiuni cu carduri pe parcursul zilei, înștiințând despre aceasta pe site.

Totodată, blocarea sumei în procesul prelucrării documentului de Autorizare se execută cu sau fără convertirea valutilor în următoarea consecutivitate:

în cazul în care, dacă valuta tranzacției și valuta intermediară permise de către Bancă în mesajul de Autorizare coincid cu valuta Contului /Cardului, atunci nu au loc convertiri de valute la momentul Blocării;

în cazul în care, dacă valuta tranzacției primită de către Bancă în mesajul de Autorizare diferă de valuta intermediară din același mesaj, care, la rândul său, diferă de valuta Contului/Cardului, atunci convertirea valutei se efectuează la cursul Visa Inc./MasterCard și/sau Cursul valutar special al Băncii, în dependență de valuta intermediară aplicată de Visa Inc./MasterCard în mesajul de Autorizare recepționat;

în cazul în care, dacă este cazul convertirii valutilor pe partea Băncii, atunci se aplică Cursul valutar special al Zilei operaționale curente la momentul recepționării Autorizării;

în cazul în care, dacă este cazul convertirii valutilor pe partea Visa Inc. /MasterCard Inc., atunci cursul aplicat este pentru ziua când Visa Inc./MasterCard Inc. prelucrează Autorizarea. Suma blocată în urma autorizării este convertită la cursul din data în care s-a format documentul de Autorizare, iar suma decontată din contul curent/ de plăți va fi convertită la cursul din ziua decontării și poate să nu coincidă cu suma blocată la Autorizare.

42. Deținătorul poate obține informația cu privire la disponibilul de mijloace bănești de pe Contul curent pentru operațiuni cu carduri și Tranzacțiile efectuate, în mod gratuit, la Ghișeele Băncii, prin sistemul „Extras de cont electronic” de pe pagina web a Băncii sau prin solicitarea acestei informații serviciului suport clienți al Băncii. Banca poate oferi aceste informații și prin alte modalități convenite în prealabil cu Deținătorul, în conformitate cu Tarifele Băncii. Suma disponibilă este calculată conform următoarei formule: (soldul

Contului de card) + (limita de credit) – (soldul minim) – (sumele operațiilor autorizate de Bancă și nedecontate la acest moment).

43. Banca își onorează obligațiunea de a pune în mod gratuit la dispoziția Deținătorului principal, o dată pe lună calendaristică, extrasul din Contul curent pentru operațiuni cu carduri, care cuprinde soldul inițial și final, lista Tranzacțiilor și a altor operațiuni înscrise pe Contul curent pentru operațiuni cu carduri în luna respectivă:

- în format electronic, pe pagina web a Băncii prin sistemul de „extras de cont”, care reflectă rulajele pe cel mult ultimele 2 luni;

- pe suport de hîrtie, prin solicitarea acestuia la Ghișeul Băncii unde a fost eliberat Cardul și/sau printr-o altă modalitate convenită suplimentar cu Banca.

Extrasul de cont pe o lună calendaristică este oferit Deținătorului principal începînd cu data de zece a lunii următoare. Pentru extrasul(e) de cont suplimentar(e), Banca are dreptul de a percepe un comision, conform Tarifulor.

44. Cardul și contul curent pentru operațiuni cu carduri pot fi închise în baza cererii de închidere a Cardului, care poate fi depusă la subdiviziunea Băncii, unde a fost eliberat Cardul.

45. Deținătorul contului autorizează expres și în mod irrevocabil Banca să închidă definitiv Contul de card și cardul atașat acestuia, în cazul în care sunt respectate următoarele condiții:

- timp de 365 de zile nu au fost înregistrate mișcări (mișcări se consideră depuneri și retrageri de numerar, transferuri naționale și internaționale permise în cont sau expediate din contul clientului) ale mijloacelor bănești pe Contul respectiv;

- la data închiderii soldul contului este mai mic de: 100 Lei - pentru conturile curente deschise în MDL, 10 Dolari SUA - pentru conturile curente deschise în USD, 10 Euro - pentru conturile curente deschise în Euro.

- contul nu este atașat contului de depozit la termen;

- la data închiderii, asupra contului nu sunt aplicate măsuri asiguratorii de către organele de drept sau alte persoane abilitate prin lege care probează un interes legitim.

Mandatul respectiv poate fi exercitat de către Bancă fără formalități suplimentare și este echivalent cererii de închidere a Contului semnat de către Titularul de cont.

Pentru închiderea conturilor conform criteriilor descrise în acest punct, Banca va plasa un anunț pe pagina web.

Mijloacele bănești disponibile în cont la data închiderii vor fi plasate la un cont intern, de unde vor fi eliberate la adresarea clientului la bancă.

46. Banca are dreptul să închidă Contul bancar în cazul în care Clientul efectuează operațiuni, ce contravin prevederilor Legii nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Despre intenția Băncii de a închide contul sau conturile clientului Banca va informa clientul printr-o scrisoare cu aviz de recepție. Dacă în decurs de 2 luni clientul nu se prezintă la bancă pentru a închide conturile de sine stătător, Banca va rezilia contractul unilateral și va închide acest cont sau conturi, iar mijloacele bănești disponibile în cont la data închiderii vor fi plasate la un cont intern, de unde vor fi eliberate la adresarea clientului la bancă.

47. Este interzisă utilizarea Cardului și Contului curent pentru operațiuni cu carduri în situația când acesta este blocat, și/sau aplicate măsuri asiguratorii asupra Contului de către organele de drept sau alte instituții abilitate prin lege.

48. Este interzisă utilizarea Cardului și Contului curent pentru operațiuni cu carduri în tranzacțiile interzise de legislația în vigoare, inclusiv pentru procurarea mărfurilor/serviciilor interzise de lege, și/sau efectuarea operațiunilor de spălare de bani sau finanțarea terorismului.

Condițiile și regulile de utilizare a serviciului 3DSecure

49. În momentul deschiderii Contului curent și emiterii cardului, Banca înrolează cardul în mod implicit și expres la sistemul 3DSecure: care se numește „Verified by Visa” la Sistemului de plăți Visa International și/sau „SecureCode” la Mastercard (în dependență de tipul cardului al Sistemului de plată ales).

50. Pentru activarea corectă a serviciului 3DSecure, Utilizatorul autorizat al cardului de plată va asigura acuratețea și veridicitatea datelor oferite (numărului de telefon mobil local) pe care va fi expediat codul de autorizare a tranzacției printr-un mesaj SMS. În cazul în care, Utilizatorul autorizat al cardului de plată a indicat un alt număr de telefon care nu-i aparține sau acesta este fals, Banca își rezervă dreptul de a suspenda în orice moment accesul Utilizatorului autorizat la acest serviciu și ulterior, nu va purta răspundere pentru tranzacțiile efectuate neprotejate în e-commerce.

51. Codul de autentificare pe care îl va primi Utilizatorul autorizat al cardului de plată trebuie să fie cunoscut doar de

către Utilizatorul autorizat al cardului de plată. De aceea, este necesar ca Utilizatorul autorizat al cardului de plată să păstreze confidențialitatea asupra datelor de identificare, fiind pe deplin responsabil în acest sens.

52. Utilizatorul autorizat se angajează să notifice Banca dacă apar suspiciuni privind confidențialitatea codului de autentificare către o persoană terță.

53. Utilizatorul autorizat are dreptul să ceară Băncii deconectarea de la serviciul 3DSecure printr-o cerere. Odată cu deconectarea acestui serviciu, Banca nu va purta răspundere pentru tranzacțiile online nerecunoscute de către Utilizatorul autorizat. Totodată, pentru cazul în care cardul deconectat/neconectat la serviciul 3DSecure va fi utilizat nesanționat pe un site protejat 3DSecure, Banca nu va putea iniția proceduri de Dispute cu Sistemele de plăți Visa și/sau MasterCard. Iar pierderile generate de astfel de tranzacții vor fi suportate de către Utilizatorul autorizat.

54. Plățile semnate cu ajutorul codului de autentificare 3Dsecure sunt irevocabile și nu pot fi contestate, anularea acestora sau soluționarea oricărei probleme fiind posibile doar prin înțelegerea cu comerciantul beneficiar al plății.

55. Utilizatorul autorizat are deplină libertate de a cumpăra bunuri/ servicii de pe Internet prin accesarea acestui serviciu. Orice litigiu cu privire la nerespectarea de către Comerciant a condițiilor de plată, livrare, calitate a bunurilor/ serviciilor achiziționate se pot rezolva exclusiv între Utilizatorul autorizat și Comerciant.

56. Banca nu poartă răspundere pentru: (a) modificarea, suspendarea sau orice întreruperi în furnizarea serviciului datorate unor cauze independente de voința Băncii; (b) defecțiuni ale computerului/telefonului mobil sau furnizarea serviciilor telefonice apărute în urma tranzacțiilor e-commerce; (c) eventuale pagube produse prin virusarea echipamentului dvs. în timpul tranzacțiilor

57. Aceste Reguli și condiții de utilizare constituie în totalitate contractul dintre Utilizatorul autorizat și BC „ENERGBANK” SA pentru accesarea serviciului 3DSecure.

Taxe și comisioane

58. Deținătorul de card remunerează Banca pentru serviciile acordate în conformitate cu Tarifele pentru serviciile prestate de Bancă, aprobate de Consiliul de Administrație al Băncii. Tarifele și comisioanele bancare sunt fluctuante, Banca fiind

în drept să le modifice în funcție de politica sa, cu obligația informării prealabile a Deținătorului de card prin afișarea Tarifelor și/sau comisioanelor noi pe panoul informativ plasat în incinta subdiviziunilor Băncii și/sau pe pagina web a Băncii cu 2 (două) luni înainte de intrarea lor în vigoare.

59. Comisionul bancar se percepe în lei moldovenești sau, dacă contul este în valută străină, se convertește în lei moldovenești, în funcție de caracterul și valuta operațiunii efectuate din Contul curent pentru operațiuni cu carduri al Deținătorului, sau se percepe în numerar. În cazul lipsei mijloacelor bănești pentru achitarea comisionului în valuta operațiunii efectuate, suma comisionului poate fi percepută de către Bancă din alte conturi ale Deținătorului, fiind convertită în valuta operațiunii conform cursului de schimb comercial al Băncii la data efectuării operațiunii.

60. Deținătorul autorizează expres și irevocabil Banca să efectueze perceperea prin dispoziție proprie (prin documente interne de plată) din conturile sale în lei sau valută contravaloarea comisioanelor bancare, fără o avizare prealabilă, în condițiile reglementărilor legale în vigoare și fără acordul prealabil al Deținătorului.

Securitatea Cardului și a Elementelor de Securitate ale acestuia

61. Deținătorul nu are dreptul să introducă modificări de orice gen în elementele Cardului, cu excepția aplicării semnăturii în panelul pentru semnătură. Cardul care prezintă semne evidente ale unor modificări poate fi reținut de către Bancă.

62. Deținătorul este obligat să întreprindă toate măsurile necesare pentru a asigura securitatea Cardului, a Codului PIN și a altor Elemente de securitate ale Cardului. Este interzisă înscrierea PIN-ului pe card sau pe orice suport care ar putea permite asocierea cu Cardul, prin natura sau poziția sa, astfel încât să nu poată fi văzut/identificat de către terțe persoane. Codul PIN trebuie memorat în momentul primirii lui, iar Plicul PIN trebuie distrus imediat după acest fapt.

63. În vederea prevenirii cazurilor de fraudă, Deținătorul, pe lângă respectarea celorlalte prevederi ale prezentelor Reguli de utilizare, trebuie să întreprindă următoarele măsuri:

- să păstreze cardul în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia;
- să memoreze și să păstreze în secret Codul PIN;
- să utilizeze PIN-ul astfel încât să nu poată fi văzut/identificat de către alte persoane;

- să nu divulge și/sau transmită unor terțe persoane informații referitoare la Elementele de securitate ale Cardului;
- să solicite efectuarea operațiunilor la Comerciant/Ghișeu numai în prezența sa;
- să preia Cardul și Chitanță după fiecare tranzacție efectuată la un dispozitiv special (ATM, POS);
- să verifice neîntârziat soldul Contului curent pentru operațiuni cu carduri în cazul unei tranzacții nereușite;
- să evite divulgarea informației confidențiale prin telefon și alte modalități de comunicație.

64. a) În situația în care Cardul este pierdut, furat, însuși de către o altă persoană și/sau PIN-ul este compromis, sau se constată o altă formă de utilizare neautorizată a acestuia, Deținătorul, imediat ce se constată acest fapt, este obligat să notifice serviciul suport clienți al Băncii la numărul de telefon +/373 22/ 21 02 02, +/373 22/ 21 03 03 punând la dispoziția operatorului informația solicitată. Serviciul este disponibil non-stop. După notificarea și autentificarea verbală (la telefon), cardul se blochează de către Bancă cu înregistrarea corespunzătoare în sistemul informațional.

b) Deținătorul Cardului nu este responsabil pentru tranzacțiile efectuate cu cardul său din momentul în care Banca primește notificarea sa cu privire la pierderea sau furtul acestuia, cu excepția cazului în care Deținătorul a acționat în mod fraudulos sau cu rea intenție.

c) Deținătorul:

- odată cu notificarea privind pierderea sau furtul Cardului, va pune la dispoziția Băncii toate informațiile referitoare la circumstanțele în care s-a produs incidentul;
- în cazul compromiterii Codului PIN, va prezenta Băncii toată informația solicitată referitoare la condițiile în care PIN-ul a fost compromis și va returna, la cererea Băncii, cardul.

d) În situația în care Cardul raportat anterior ca fiind furat/pierdut și/sau având PIN-ul compromis este recuperat, Deținătorului îi este interzisă utilizarea acestuia pentru efectuarea Tranzacțiilor. Deținătorul este obligat în astfel de circumstanțe să contacteze Banca în cel mai scurt timp posibil pentru a primi instrucțiunile suplimentare.

Condițiile suspendării/blocării, anulării și reemiterii Cardurilor

65. Perioada de valabilitate a Cardului este stabilită de către Bancă. Cardul se utilizează pînă în ultima zi a termenului de valabilitate, indicat pe Card. Se interzice utilizarea Cardului

cu termenul expirat. Din momentul expirării perioadei de valabilitate, Cardul este anulat.

66. Banca are dreptul de a emite periodic carduri noi pentru înlocuirea celor existente, fără a fi necesară depunerea unei noi Cereri de emisie a cardului din partea Deținătorului.

67. Banca are dreptul să refuze reemiterea unui Card fără a justifica această decizie.

68. Banca are dreptul să anuleze și/sau să blocheze un Card în circumstanțe legate de:

- securitatea Cardului;
- suspiciuni legate de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
- declararea de către Deținător a Cardului ca fiind pierdut, furat sau ca fiind utilizat în mod neautorizat, conform prevederilor menționate la punctul **66**;
- constatarea sporirii semnificative a riscului asociat incapacității Deținătorului de a executa obligațiile de plată pe care le are față de Bancă;
- nerespectarea prevederilor Contractului;
- încetarea relațiilor contractuale dintre Bancă și Deținător.

69. Banca va debloca Cardul sau îl va înlocui cu un Card nou, după caz, odată ce motivele care au stat la baza blocării inițiale încetează să mai existe.

Perioada valabilității Contractului

70. Contractul este încheiat pe o perioadă nelimitată.

71. În cazul decesului Deținătorului principal, Contractul își va înceta imediat valabilitatea. În acest caz, soldul Contului curent pentru operațiuni cu carduri este eliberat de Bancă moștenitorilor legali ai Deținătorului principal în ordinea prevăzută de legislația în vigoare.

72. Deținătorul principal are dreptul de a rezilia unilateral Contractul în orice moment, prin depunerea cererii de închidere a contului prin care rezultă rezilierea Contractului.

73. În cazul rezilierii Contractului, Deținătorul principal este obligat să returneze toate Cardurile emise pe Contul curent pentru operațiuni cu carduri ce urmează să fie închise.

74. Soldul Contului este eliberat Deținătorului principal după înregistrarea pe Cont curent pentru operațiuni cu carduri a tuturor Tranzacțiilor efectuate cu toate Cardurile deschise la acest cont și achitarea tuturor taxelor și comisioanelor conform Tarifelor. Soldul Contului curent pentru operațiuni cu carduri se eliberează după cel puțin 30 zile calendaristice pentru Visa Electron și Cirrus/Maestro și cel puțin 30 zile

calendaristice pentru Visa Classic/Gold, MasterCard din momentul depunerii cererii de închidere a contului și returnării tuturor Cardurilor emise în baza Contractului.

75. Banca are dreptul de a rezilia unilateral Contractul prin transmiterea Deținătorului principal a unui preaviz, pe suport de hîrtie sau pe suport electronic (email sau alt mijloc electronic), cu cel puțin **60** zile înaintea datei rezilierii Contractului. Banca poate rezilia Contractul unilateral, fără transmiterea unui preaviz, în cazul în care Deținătorul a încălcat obligațiunile ce îi revin din Contract.

76. Anularea sau suspendarea Cardului nu exonerează Deținătorul de obligațiile ce îi revin din Contract prin utilizarea Cardului anterior momentului anulării sau suspendării acestuia.

77. Încetarea valabilității Contractului nu absolvă părțile de obligațiile derivate din prevederile Contractului în perioada de valabilitate a acestuia.

Modificarea Contractului

78. Banca are dreptul să modifice unilateral Contractul, inclusiv prin aprobarea unei noi redacții a Contractului. Într-un asemenea caz, Banca informează Deținătorul principal în privința acestor modificări, în limba de stat, prin intermediul panourilor informative la ghișeele Băncii și/sau pagina web a Băncii, cu cel puțin 60 zile înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor și, totodată, informează Deținătorul principal despre dreptul acestuia de a rezilia Contractul în mod gratuit și imediat, pînă la data intrării în vigoare a modificărilor operate.

79. În cazul prevăzut în punctul **80** Banca de asemeni, informează Deținătorul principal în privința faptului că modificările Contractului se consideră acceptate de către acesta dacă înainte de data propusă intrării lor în vigoare, Deținătorul principal nu informează în scris Banca despre faptul neacceptării modificărilor operate.

80. Banca stabilește cursul de schimb valutar pentru Tranzacțiile ce presupun convertire valutară și poate efectua modificări ale cursului de schimb valutar fără nicio notificare prealabilă, atît timp cît modificările sunt bazate pe modificările cursului valutar de referință.

81. Banca nu poartă răspundere, dacă informația privind modificarea Contractului inclusiv Regulile de utilizare, Tarifele publicată în modul și termenele stabilite de Contract, nu a fost studiată și/sau înțeleasă corect de către Deținătorul principal.

82. Orice modificări ale Contractului inclusiv Regulile de utilizare, Tarifele din momentul intrării lor în vigoare, sunt valabile în egală măsură pentru toți Deținătorii și Utilizatorii autorizați care au solicitat emiterea Cardului și prestarea serviciilor de către Bancă, inclusiv pentru Deținătorii și Utilizatorii autorizați care au solicitat emiterea Cardului și prestarea serviciilor de către Bancă înainte de data intrării în vigoare a modificărilor.

Examinarea reclamațiilor

83. Toate reclamațiile ce pot apărea pe parcursul valabilității Contractului se examinează de către Bancă conform prevederilor actelor legislative în vigoare și în următoarele condiții:

a) Deținătorul are dreptul să depună reclamația la subdiviziunea Băncii unde a ridicat Cardul sau să o transmită prin poștă în adresa Băncii. Reclamația trebuie să fie perfectată în scris și se consideră recepționată de către Bancă din ziua în care aceasta a fost primită.

b) Banca este obligată să examineze reclamația și să comunice Deținătorului decizia pe marginea acesteia în cel mult 15 zile de la data recepționării acesteia. La cererea Deținătorului principal, decizia Băncii poate fi prezentată în formă scrisă.

c) Banca se obligă să corecteze imediat înregistrările pe debit sau pe credit aferente unui Cont curent pentru operațiuni cu carduri, în cazul în care, în urma examinării unei reclamații s-a constatat că acestea au fost făcute incorect.

84. În cazul în care reclamația are ca subiect Tranzacția efectuată cu utilizarea Cardului Utilizatorului autorizat, reclamația trebuie să fie semnată deopotrivă de către Deținătorul principal și Utilizatorul autorizat.

85. În cazul în care Deținătorul constată că Banca a depășit termenul maxim pentru examinare reclamațiilor indicat în punctul **83 b)** și/sau nu este de acord cu decizia luată de către Bancă, acesta este în drept să se adreseze cu o sesizare în acest sens Băncii Naționale a Moldovei și/sau să intenteze acțiuni în instanța de judecată competentă împotriva Băncii.

86. La orice reclamație, sesizare sau solicitare a Deținătorului, răspunsul oficial al Băncii se consideră exclusiv răspunsul oferit în formă scrisă sub semnătura membrului Comitetului de Conducere al Băncii, sau Directorului Sucursalei Băncii, împuternicit coprespunzător prin procură.

Dispoziții finale

87. Banca pune la dispoziția Deținătorului serviciile de autorizare a Tranzacțiilor 24 de ore din 24, șapte zile în săptămână.

88. Deținătorul garantează veridicitatea datelor înscrise în Cerere și se obligă să anunțe imediat Banca privind oricare modificare a acestor date.

89. Banca are dreptul să prelucreze datele cu caracter personal ale Deținătorului necesare în vederea încheierii și executării Contractului, inclusiv și în cazurile necesare constatării, exercitării sau apărării unui drept al Băncii în conformitate cu legislația în vigoare. De asemenea, Banca poate folosi aceste date în scopul informării Deținătorului în privința produselor și serviciilor oferite/prestate de către Bancă, folosind diverse mijloace de comunicație (telefon fix, telefon mobil, poștă electronică, sms, etc.).

90. Deținătorul exprimă consimțământul expres și necondiționat ca datele personale să fie prelucrate de către Bancă pe perioada subscrierii la serviciile prestate de către Bancă în conformitate cu legislația în vigoare, prevederile Contractului și alte acte încheiate între Bancă și Deținătorul de card, în scopul deschiderii Contului; deservirii Contului; efectuării operațiunilor prin virament și numerar în monedă națională și valută străină; efectuării operațiunilor de schimb valutar; efectuării transferurilor de remitere de bani; examinarea solicitărilor de credit și acordarea creditelor în monedă națională și valută străină; plasarea mijloacelor bănești la depozit; prestarea serviciilor de brokeraj și dealing; finanțarea comerțului internațional și oferirea instrumentelor de garantare a tranzacțiilor; închirierea safeurilor pentru păstrarea mijloacelor bănești și obiectelor de valoare, precum și în scopurile prevăzute de legislația în vigoare.

91. Deținătorul de card deține dreptul de acces la datele cu caracter personal; dreptul de intervenție asupra datelor cu caracter personal; dreptul de opoziție la prelucrarea datelor cu caracter personal; dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale; dreptul de acces la justiție.

92. Deținătorul confirmă că a luat cunoștință cu prevederile art. 12 alin. (1) a Legii nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

93. Clauzele Contractului nu pot fi acceptate de către Deținător decât integral. Orice dezacord al Deținătorului privind Contractul, inclusiv cu modificările ulterioare, poate fi exprimat de către Deținător doar prin închiderea Cardului și a Contului curent pentru operațiuni cu carduri de către

Deținător. În caz contrar se prezumă faptul că Deținătorul a citit, înțeles și acceptat Contractul (Regulile de utilizare, Tarifele), inclusiv cu modificările ulterioare.

94. Prevederile Contractului sunt obligatorii atât pentru Deținător, cât și pentru Bancă, producându-și efectele de la data semnării de către Deținător și Bancă a Cererii de emitere a cardului exprimându-și acordul de voință pentru stabilirea raporturilor juridice și solicitând emiterea cardului.

95. Deținătorul are dreptul să ceară în orice moment pe perioada valabilității Contractului, în format electronic sau pe suport de hârtie, Regulile de utilizare și Tarifele ce reprezintă prevederile Contractului.

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

97. Banca se obligă să respecte confidențialitatea datelor cu caracter personal a Deținătorului principal și să nu divulge unor terțe persoane, cu excepția cazurilor în care dezvăluirea lor este cerută de legislația în vigoare.

98. În cazul nominalizării Utilizatorului autorizat, prevederile Contractului se aplică inclusiv și pentru acesta, în măsura în care acestea sunt aplicabile.

B.C. „Energbank” S.A., Direcția Carduri Bancare
Republica Moldova, MD 2001, mun. Chișinău, str. Tighina
23/3

Tel. +/373 22/ 26 47 39 email: cards@energbank.com
pagina web: www.energbank.com

Licențiată de către Banca Națională a Moldovei, seria și
numărul licenței A MMII 004474

B.C. „Energbank” S.A. este înregistrată la Centrul Național
pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal sub numărul 000
00 78