

REGULILE DE UTILIZARE A CARDURILOR DE PLATĂ EMISE LA CONTURILE CURENTE PENTRU OPERAȚIUNI CU CARDURI ALE PERSOANELOR FIZICE

Prevederi generale

1. Prezentele Reguli de utilizare a cardurilor de plată emise la conturile curente pentru operațiuni cu carduri ale persoanelor fizice (în continuare – Reguli), aplicabile cardurilor de plată emise de Banca Comercială „ENERGBANK” S.A. (în continuare – Bancă), stabilesc modul de utilizare a cardurilor de plată 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, împreună cu Tarifele și comisioane aplicate la deservirea cardurilor de plată și Cererea de deschidere a contului curent și emitere a cardului de plată reprezintă prevederile Contractului cadru (în continuare Contract) semnat între Deținătorul de card și Bancă.

2. Respectarea prezentelor Reguli este obligatorie atât pentru Deținătorii principali, cât și pentru utilizatorii autorizați.

3. Pentru obținerea dreptului de utilizare a contului curent și a Cardului de plată, Deținătorul va perfecta, semna și prezenta la oricare dintre reprezentanțele Băncii Cererea de emitere a cardului de plată și, în conformitate cu prevederile actelor legislative în vigoare și actele normative interne ale Băncii va completa formularele adiționale solicitate de Bancă, după care va depune suma minimă inițială, care trebuie să acopere, cel puțin, contravaloarea taxelor de emitere și de administrare anuală, pentru fiecare Card emis.

4. Contractul intră în vigoare din momentul semnării acestuia de către Client și aprobării, prin semnătură, de către Bancă și rămâne în vigoare până la data închiderii tuturor conturilor de card ale Deținătorului, deschise în limitele prezentului Contract, și deconectarea tuturor serviciilor și produselor bancare, atașate Conturilor respective.

5. Prin semnarea contractului, părțile au stabilit și recunosc următoarele:

5.1. În cazul acceptării cererii Clientului, Banca oferă Clientului, în mod expres, fără a fi necesară depunerea unei solicitări de abonare în acest sens la sucursalele Băncii, posibilitatea de a

accesa la distanță serviciile bancare acordate prin intermediul Sistemului OLBank.

5.2. Documentele (Cererile-contract, ordinele de plată, etc.) circulante între Client și Bancă, pot fi perfectate și semnate inclusiv în format electronic (în continuare documente electronice);

5.3. Documentele electronice pot fi semnate de către Client prin următoarele modalități:

- a)** prin aplicarea semnăturii electronice avansate calificate;
- b)** prin aplicarea semnăturii electronice avansate necalificate;
- c)** prin aplicarea semnăturii electronice simple, puse la dispoziția Clientului de către Bancă pentru utilizarea în cadrul Sistemului de Internet Banking pentru persoane fizice;
- d)** prin introducerea parolei unice remise de către Bancă în adresa Clientului.

5.4. Utilizarea de către Client a modalităților de semnare a documentului electronic, în format electronic, prevăzute de prezentele Reguli, este echivalentă aplicării semnăturii olografice de către Client pe Cererea de deschidere a contului curent/ Cererea de emitere a cardului de plată și produce aceleași efecte juridice, cu condiția că aceste modalități de semnare sunt utilizate de către Client în cadrul sistemului de Internet Banking pentru persoane fizice sau a altor mijloace electronice, puse la dispoziția lui de către Bancă. Documentele electronice în cauză sunt recunoscute de către Partii ca autentice, nu necesită a fi confirmate cu documentele pe suport de hârtie și, prin urmare, vor avea caracter de probă juridică.

6. Închiderea în baza Cererii Clientului a contului curent la care este atașat un Card poate fi efectuată doar după achitarea integră a tuturor taxelor, comisioanelor sau altor obligațiuni ale Deținătorului, care s-au acumulat pe parcursul utilizării Contului și Cardului.

7. 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.

8. Banca își rezervă dreptul de a refuza deschiderea contului de card, precum și emiterea cardului atașat la contul respectiv, fără justificarea deciziei.

9. 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.

10. Deținătorul de card este obligat să notifice Banca, în scris și să prezinte 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.

11. În cazul neprezentării de către Deținător a documentelor/informațiilor/chestionarelor solicitate de Bancă și actul de identitate actualizat (la expirarea acestuia), Banca este în drept să refuze executarea operațiunii solicitate de către Deținătorul de card prin blocare temporară (până la actualizarea de către Client a datelor necesare) a contului de card și cardului, respectiv.

12. În cazul nerespectării obligației Deținătorului de card de a comunica oricare modificare cu privire la adresa de domiciliu, adresa de corespondență, toate notificările trimise la adresa de corespondență menționată în Cererea de emitere a cardului vor fi considerate valabile.

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

14. Banca eliberează Cardul Deținătorului după ce acesta achită toate taxele conform Tarifelor în vigoare. 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.

15. La primirea Cardului, Deținătorul este obligat să aplice semnătura, cu stiloul, pe verso-ul Cardului, în câmpul aferent semnăturii.

16. Deținătorul principal are dreptul să solicite emiterea/reemiterea Cardului suplimentar destinat Utilizatorului autorizat. În acest scop, Deținătorul principal împreună cu Utilizatorul autorizat, vor completa și semna Cererea de emitere/reemitere a cardului suplimentar.

17. Deținătorul principal poartă responsabilitate pentru toate mișcările în cont, inițiate de către utilizatorul autorizat.

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

19. 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, neaprobând cererea de autorizare a acesteia.

20. Banca își onorează obligațiunea de a pune în mod gratuit la dispoziția Deținătorului principal, o dată în luna 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 hârtie, prin solicitarea acestuia la Ghișeu Băncii unde a fost eliberat Cardul și/sau printr-o altă modalitate convenită suplimentar cu Banca.

Extrasul de cont pentru o lună calendaristică este oferit Deținătorului principal începând cu data de zece a lunii următoare. Pentru extrasul(ele) de cont suplimentar(e), Banca are dreptul de a percepe un comision, conform Tarifelor în vigoare.

Termeni și Definiții

În sensul 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:

▪ **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 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.

▪ **Card de plată** - este un suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și /sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, în funcție de tipul cardului de plată, are acces la distanță la contul curent pentru operațiuni cu carduri, în vederea efectuării operațiunilor de plată;

▪ **Card Instant - card personificat** – un card de plată care este atașat la un cont de plăți și pe care nu este tipărită/ embosată informația despre Deținător. Acest card se emite numai în lei moldovenești prin completarea cererii de emitere a cardului, cu furnizarea datelor și documentelor necesare pentru identificarea deținătorului în evidența internă a prestatorului de servicii de plată.

▪ **Card suplimentar** - card de plată, emis la Contul Deținătorului, pe numele său sau al altui utilizator autorizat.

▪ **Cerere de emitere a cardului, Cerere** – reprezintă prevederile Contractului împreună cu Regulile 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 încheiat între Deținătorul principal și Bancă, prin care se stabilesc, se modifică sau se sting raporturile juridice, precum și prin care se reglementează utilizarea Cardurilor de plată și administrarea Contului curent pentru operațiuni cu carduri.

▪ **Contractul cadru** - contract de servicii de plată care reglementează executarea unor operațiuni de plată individuale și succesive și care poate conține obligația și condițiile privind constituirea și utilizarea unui cont de plăți sau a unui instrument de plată specific.

▪ **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 înscrierii 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.

▪ **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 pe care le conține Deținătorul. 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 cadru, care guvernează modul de stabilire, modificare și stingere a rapoartelor 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.

▪ **Sistem automatizat de deservire la distanță (SADD)** prezintă o soluție informatică, pusă la dispoziție de către Bancă Clientilor săi, ce permite Deținătorului să aibă acces la distanță la mijloacele aflate în contul său bancar, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul Deținătorului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare electronică și al unui mijloc de comunicație.

- **Sistemul de deservire la distanță informațional** este un sistem utilizat în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate

-**Sistemul de deservire la distanță tranzacțional** este un sistem utilizat în scopul efectuării de plăți în numele și din ordinul Deținătorului.

▪ **Sistemul OLBank pentru persoane fizice** = Sistem de deservire bancară la distanță destinat persoanelor fizice, de tip internet-banking pus la dispoziție de către Bancă Clientului, ce-i permite accesul de la distanță la mijloacele financiare aflate în contul bancar propriu, în scopul obținerii informației privind starea contului bancar și a operațiunilor efectuate, autorizarea operațiunilor de plată prin intermediul a unei metode de autentificare

▪ **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.

▪ **Tehnologie contactless** - tehnologie care permite efectuarea plăților prin simpla apropiere a cardului de un POS terminal cu tehnologie contactless, cu sau fără introducerea codului PIN, în dependență de valoarea tranzacției.

▪ **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.

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

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

20. Cardul și PIN-ul trebuie să fie utilizate de către Deținătorul de card în strictă concordanță cu prezentul Contract. Deținătorul de card va afla Codul PIN din Plicul PIN înmănat în același timp cu Cardul de către salariatul responsabil al 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 persoane terțe.

21. În cazul în care Deținătorul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate ale Cardului, el suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), în conformitate cu prevederile Legii cu privire la serviciile de plată și monedă electronică nr. 114 din 18.05.2012.

22. Deținătorul de card 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 de card în legătură cu utilizarea cardului. În astfel de cazuri, suma maximă menționată punctul **21** ale prezentelor Reguli nu se aplică.

23. 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 consimțământul (autorizarea) din partea Deținătorului în vederea procesării Tranzacției respective de către Bancă. În mediul virtual, consimțământul este exprimat, anterior efectuării unei Tranzacții, prin indicarea corectă a numărului cardului, codului CVV2/CVC2, codului 3D Secure și/sau a datei expirării cardului, sau prin alte metode convenite în prealabil între Deținătorul de card și Bancă.

Petrecerea operațiunilor cu Contul curent și Cardul de plată

24. Contul curent pentru operațiuni cu carduri se deschide de către Bancă în valuta/valutele indicată(e) în Cerere. Suma minimă necesară pentru deschiderea Contului curent pentru operațiuni de card este stabilită în Tarifele în vigoare.

25. Operațiunile bancare în Contul curent pentru operațiuni cu carduri se efectuează în modul și în temeiul documentelor prevăzute de legislația în vigoare, actelor normative ale Băncii, a prezentelor Reguli de utilizare a cardurilor și a Regulilor de utilizare a Sistemului „OLBank” pentru Persoane Fizice.

26. Deținătorul de card 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 **66.a)**;
- plăți ale dobânzilor, taxelor și comisioanelor datorate Băncii conform Tarifelor;
- contravaloarea cheltuielilor (poștă, telefon, etc.) efectuate de către Bancă la cererea Deținătorului.

▪ **contravaloarea taxelor și comisioanelor(amenzi de nerespectare a RCR(Regulament de circulație rutieră), despagubiri de la hotel, sumele tranzacțiilor in off-line ș.a.) parvenite de la comercianții rent-a-car, hotelurile sau operatorii avia, în baza documentelor prezentate de contraparte.**

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

- Sumele de pînă la 20 000 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 20 000 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.

28. 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 pentru rambursarea sumelor depuse și neacceptate.

29. Deținătorul de card 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.

30. În cazul în care contul curent pentru operațiuni cu carduri are opțiunea de descoperit de cont (overdraft) sau o linie de credit la card, deschiderea, administrarea și utilizarea acesteia sunt reglementate de Contractul cu privire la oferirea liniei de credit, în care Deținătorul de card 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.).

31. Deținătorul de card principal este responsabil pentru sumele menționate în punctul **29**.

32. Deținătorul de card 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.

33. În cazul apariției overdraftului nesancționat, Deținătorul de card principal este obligat:

- să ramburseze Băncii suma overdraftului nesancționat, suma dobânzii și a comisioanelor calculate conform Tarifelor.
- să acopere soldul negativ care prezintă urmare a decontării contravalorii taxelor și comisioanelor(amenzi de nerespectare a RCR, despagubiri de la hotel, sumele tranzacțiilor in off-line ș.a.) parvenite de la comercianții rent-a-car, hotelurile sau operatorii avia, în baza documentelor prezentate de contraparte.

34. În cazul neachitării sumelor și/sau nerespectării termenului maxim de achitare, Deținătorul principal împuternicește Banca să închidă Cardurile și/sau 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.

35. 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;
- utilizarea bancomatelor Cash-in;
- transferuri de pe card pe card cu utilizare resurselor disponibile;

▪ alte modalități oferite de către Bancă.

36. În cazul operațiunilor în valută diferită de valuta contului mijloacele bănești vor fi convertite la cursul comercial pentru operațiuni cu carduri, stabilit de B.C. “ENERGBANK” S.A. pentru operațiuni cu carduri de plată la data efectuării tranzacției. Banca își rezerva dreptul de a modifica cursul comercial pentru operațiuni cu carduri pe parcursul zilei, înștiințînd despre aceasta pe site-ul Băncii.

37. Deținătorul de card 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.

38. Tranzacțiile autorizate și executate corespunzător pot fi contestate de către Deținătorul de card în cel mai scurt timp, dar nu mai tîrziu de 45 zile de la data debitării contului său, prin depunerea unei reclamații în formă scrisă la Bancă, cu achitarea comisiei aferent serviciului în cauză conform Tarifelor în vigoare..

39. În cazul unei operațiuni de plată neautorizate (efectuate altfel decît este prevăzut în punctul **23**, Banca va rambursa Deținătorului de card 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.

40. În momentul obținerii informațiilor aferente unei Tranzacții inițiate cu un Card emis de către Bancă, aceasta va iniția neîntîrziat executarea acesteia.

41. Banca își asumă responsabilitatea pentru executarea corectă a tuturor Tranzacțiilor inițiate de către Deținătorul de card, după obținerea consimțămîntului acestuia, prin respectarea prevederilor menționate în punctul **23**. În cazurile în care Banca nu execută sau execută în modul necorespunzător operațiunile de plată, aceasta poartă răspundere conform prevederilor legislației în vigoare.

42. Banca nu își asumă responsabilitatea pentru persoanele terțe (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 rîndul lor pot cauza anumite inconveniențe Deținătorului de card.

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

- obținerea numerarului la Ghișeele și/sau Bancomatele Băncii și ale altor participanți ale Sistemelor 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 care nu contravin legislației în vigoare.

44. 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 de tranzacții, impuse de alte bănci pentru cardurile emise de către Bancă.

45. 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 salariatului responsabil, chitanța.

46. Salariatul responsabil al Băncii este obligat să pună la dispoziția Deținătorului o copie a chitanței.

47. În cazul necorespunderii semnăturii de pe Card și a celei din chitanță, Salariatul responsabil al Băncii are dreptul să rețină Cardul.

48. La efectuarea Tranzacției la Comercianți, Ghișee bancare, Operatorul poate condiționa efectuarea unei operațiuni prin solicitarea prezentării anterioare a unui act de identitate al Deținătorului.

49. Deținătorul de card 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 electronic” de pe pagina web a Băncii/ Internet Banking sau prin solicitarea acestei informații serviciului suport clienți al Băncii. Banca poate oferi aceste informații și prin alte modalități convenite în prealabil cu Deținătorul de card, 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).

Condițiile și regulile de utilizare a serviciului 3Dsecure

50. În momentul deschiderii contului de plată 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).

51. Pentru activarea corectă a serviciului 3DSecure, Deținătorul cardului de plată va asigura acuratețea și veridicitatea datelor oferite (numărului de telefon mobil local) la care va fi expedit codul de autorizare a tranzacției printr-un mesaj SMS. În cazul în care, Deținătorul 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 neprotejate efectuate în e-commerce.

52. Codul de autentificare pe care îl va primi Deținătorul cardului de plată trebuie să fie cunoscut doar de către Deținătorul cardului de plată. Din aceste motive, este necesară păstrarea în strictă confidențialitate a datelor de identificare, Deținătorul de card fiind pe deplin responsabil în acest sens.

53. Deținătorul de card se angajează să notifice Banca dacă apar suspiciuni privind încălcarea confidențialității codului de autentificare de către o persoană terță.

54. Deținătorul de card are dreptul să ceară Băncii deconectarea de la serviciul 3DSecure printr-o cerere. Odată cu deconectarea acestui serviciu, Banca nu poartă răspundere pentru tranzacțiile online nerecunoscute de către Deținătorul de card.

55. Banca va avea temei pentru a iniția proceduri de Dispute (procedură de restituire a mijloacelor bănești decontate de pe card în mod fraudulos) cu Sistemele de plăți Visa și/sau MasterCard în cazul în care cardul este deconectat/neconectat la serviciul 3Dsecure și este utilizat nesancționat pe un site protejat 3Dsecure. Pierderile cauzate de astfel de tranzacții vor fi suportate de către Deținătorul de card.

56. 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.

57. Utilizatorul autorizat are deplină libertate de a cumpăra bunuri/ servicii în mediul 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.

58. 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.

59. Aceste Reguli și condiții de utilizare, precum și Cererea de emiterie a Cardului și Tarifele în vigoare, constituie parte a contractului dintre Utilizatorul autorizat și B.C. „ENERGBANK” S.A. pentru accesarea serviciului 3DSecure.

Taxe și comisioane

60. Deținătorul de card va achita comisioane pentru serviciile acordate conform Tarifelor în vigoare. Tarifele și comisioanele 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.

61. Comisioanele bancare se percep în lei moldovenești sau, dacă contul este în valută străină, sunt convertite în lei moldovenești la cursul oficial al BNM pentru valuta respectiva, din ziua decontării comisiei. În cazul lipsei mijloacelor bănești pentru achitarea comisiei în valuta operațiunii efectuate, suma comisiei 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.

62. Deținătorul autorizează expres și în mod 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

63. Deținătorul nu are dreptul să introducă modificări de orice gen în elementele Cardului, cu excepția aplicării semnăturii pe banda pentru semnătură, de pe verso-ul cardului. Cardul care prezintă semne evidente ale unor modificări poate fi reținut de către Bancă.

64. 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 persoane terțe.

B.C. "ENERGBANK" S.A.

Banca Comercială „Energbank” S.A.

Codul PIN trebuie memorat în momentul primirii lui, iar Plicul PIN trebuie distrus imediat după acest fapt.

65. În vederea prevenirii cazurilor de fraudă, Deținătorul, pe lângă respectarea celorlalte prevederi ale prezentelor Reguli, 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 Chitanța 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 comunicare.

66. a) În situația în care Cardul este pierdut, furat, însușit 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

67. Perioada de valabilitate a Cardului este stabilită de către Bancă. Cardul se utilizează până 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.

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

69. Banca are dreptul să refuze reemiteră a unui Card fără a justifica această decizie.

70. 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.

71. 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

72. Contractul este încheiat pe o perioadă nelimitată.

73. 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.

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

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

76. Banca are dreptul de a rezilia unilateral Contractul prin transmiterea Deținătorului principal a unui preaviz, pe suport de

hârtie 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.

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

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

Închiderea contului curent și a cardului de plată Deconectarea de la servicii

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

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

81. 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.

82. În cazul în care, la solicitarea închiderii Cardului/riilor cu închiderea Contului/riilor curent/e, în Conturile respective sunt înregistrate operațiuni de plată inițiate și nefinalizate, Deținătorul va putea primi și, corespunzător, Banca va elibera soldul final, sau va executa ordinul de transfer a soldului într-un termen de cel puțin 33 de zile calendaristice, calculat de la data la care operațiunile de plată au fost inițiate.

83. Deținătorul contului autorizează expres și în mod irevocabil Banca să închidă definitiv Contul de card/rezilieze Contractul și cardul atașat acestuia, în cazul în care sunt respectate următoarele condiții:

- termenul de valabilitate a cardului de plată este expirat cel puțin de 2 luni;
- timp de 365 de zile nu au fost înregistrate mișcări (mișcări se consideră depuneri și retrageri de numerar, transferuri naționale și internaționale primite 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 asigurătorii de către organele de drept sau alte persoane abilitate prin lege care probează un interes legitim.

▪ nu are atașată limita de credit activă;

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.

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.

84. Deținătorul contului autorizează expres și în mod irevocabil Banca să deconecteze, în mod automat, serviciile conectate la card, în cazul în care acestea nu au fost achitate de către Deținător pentru o perioadă de, cel mult, 20 zile. Pentru re conectarea serviciilor deconectate, Deținătorul se va adresa la Bancă. Serviciile vor fi re conectate la Cererea Deținătorului după ce toate datoriile pentru serviciile în cauză vor fi achitate. În cazul blocării contului conform Încheierilor Executorilor Judecătorești și/ sau dispozițiilor altor organe abilitate, serviciile vor putea fi restabilite doar după deblocarea contului și restabilirea solvabilității Deținătorului.

85. Banca are dreptul să închidă Contul bancar în cazul în care Deținătorul efectuează operațiuni, ce contravin prevederilor Legislației în vigoare cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Despre intenția Băncii de a închide contul sau conturile clientului Banca va informa Deținătorul printr-o scrisoare cu aviz de recepție. Dacă, în decurs de 2 luni, Deținătorul 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 Deținătorului la Bancă.

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

87. 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.

88. 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 din momentul depunerii cererii de închidere a contului și returnării tuturor Cardurilor emise în baza Contractului.

Modificarea Contractului

89. Banca are dreptul să modifice/ reziliere 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.

90. Banca nu poartă răspundere, dacă informația privind modificarea Contractului, inclusiv Regulile de utilizare, Tarifele publicate în modul și termenii stabiliți de Contract, nu a fost studiată și/sau înțeleasă corect de către Deținătorul principal.

91. 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

92. 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 sau să o transmită prin poștă/ e-mail/ servicii de curierat ș.a. modalități disponibile în adresa Băncii. Reclamația 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 14 zile de la data recepționării acesteia, și în 30 zile în cazul în care reclamația necesită investigații suplimentare. La solicitarea Deținătorului, decizia Băncii poate fi prezentată în formă scrisă, sau în format electronic, în dependență de solicitarea Deținătorului.

93. 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.

94. În cazul în care Deținătorul constată că Banca a depășit termenul maxim pentru examinare reclamațiilor indicat în punctul **92 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.

Dispoziții finale

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

96. 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 asemeni, 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.).

97. 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 solicitate de Deținător, care nu contravin legislației în vigoare.

98. Deținătorul posedă 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.

99. 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.

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

101. 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.

102. 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.

103. 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.

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

105. 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