

Condițiile de utilizare a Sistemului Online Banking

1. Prevederi generale

1.1. Prezentele Condiții de utilizare a Sistemului de deservire la distanță Online Banking (în continuare Sistemul Online Banking) stabilite de B.C.”Energbank”S.A. descriu modul în care Banca oferă Clienților săi posibilitatea utilizării Sistemului Online Banking, precum și deservirea conturilor bancare și utilizarea serviciilor Bancare prin Sistemul Online Banking, prezentat ca un complex unic de aplicații care pot fi utilizate prin intermediul:

- Aplicației WEB a Băncii de pe orice browser modern;
- Aplicației Mobile banking specializate pentru dispozitive mobile (smartphonuri, tablete, etc).

1.2. Online Banking – este o modalitate modernă de deservire bancară la distanță, care permite asigurarea accesului la serviciile bancare B.C. „Energbank” S.A. și efectuarea operațiunilor zilnice fără a vizita subdiviziunea Băncii.

1.3. Regulile de utilizare a Sistemului Online Banking, condițiile efectuării operațiunilor, precum și condițiile speciale sunt expuse în Ghidul utilizatorului Online Banking, care este disponibil Clientului în regim on-line pe site-ul oficial al Băncii <https://energbank.com>

2. Noțiunile utilizate

Serviciul de utilizare al Sistemului Online Banking pentru persoane fizice (denumit în continuare Serviciu) - acțiunea prestată de către Bancă pentru Utilizator prin care Banca oferă acces la Sistemul Online Banking pentru persoane fizice.

Sistemul Online Banking – este un Sistem de deservire bancară la distanță a clienților – persoane fizice, care utilizează tehnologia Web, fiind accesibil prin intermediul Paginei de start.

Cerere de conectare la Sistemul Online Banking (în continuare Cerere) - documentul prin care Clientul solicită acordarea accesului la Sistem și indică datele sale de identificare.

Client/Utilizator - Persoana fizică care a realizat acțiunea de conectare la Sistemul Online Banking și pe numele căreia este emis Loginul de acces la Sistem.

Operator - salariat al Băncii din cadrul filialei sau Direcției Operațiuni Bancare, ce îndeplinește responsabilitățile de identificare a clientului și completarea cererii de conectare.

Pagina de start - pagina Web accesibilă prin rețeaua Internet la adresa <https://online.energbank.com>.

Ghidul utilizatorului - parte integrantă a Condițiilor de utilizare a Sistemului Online Banking, care gestionează utilizarea Sistemului.

Autentificarea în Sistem - procesul autentificării identității Clientului în modul stabilit, cu scopul

stabilirii sau restabilirii Sesiunii de utilizare a Sistemului Online Banking.

Login - combinație de simboluri alocat Utilizatorului pentru identificarea acestuia în scopurile legate de utilizarea Sistemului și suportului clientelă.

Parola – combinație de simboluri stabilit ulterior de Client în cardul Sesiunii de utilizare a Sistemului, necesar pentru Autentificarea Clientului în Sistem.

Data activării - data de la care Utilizatorul beneficiază de serviciile indicate.

Data dezactivării - data de la care Utilizatorul nu mai beneficiază de serviciile indicate.

Sesiunea de utilizare a Sistemului - sesiunea stabilită dintre serverul Sistemului și echipamentul Clientului (calculator etc.), efectuat în baza Autentificării Utilizatorului în Sistem, pe parcursul căreia Clientului sunt accesibile Serviciile Sistemului.

Tranzacția electronică - tranzacția efectuată în cardul Sesiunii de utilizare a Sistemului. Tranzacția poate utiliza, în calitate de sursă de plată, alte produse ale Băncii deținute de Utilizator (conturi sau carduri de plată, etc.) și care se efectuează în baza unui document electronic autorizat.

Document electronic autorizat - document electronic care este confirmat prin intermediul SMS cod, Tan Cod sau Semnătura Mobilă.

SMS cod - cod numeric generat de Sistem transmis prin intermediul operatorului mobil pe numărul de telefon a clientului înregistrat în Bancă, valabil o perioadă scurtă de timp, care poate fi utilizat o singură dată la validarea unui document sau pachete de documente electronice.

TAN cod - un cod, cerut de Sistem din setul de Tan coduri, care este valabil o perioadă scurtă de timp și care este utilizat la validarea unui document sau pachete de documente electronice.

Semnătura electronică - consecutivitate cifrică unică generată de Calculatorul Utilizatorului în baza Cheii private și a informației în documentul electronic semnat, care permite stabilirea, cu ajutorul Cheii publice a 2 fapte:

- (1) că documentul electronic primit de Bancă corespunde sau nu cu cel semnat de Utilizator;
- (2) că documentul electronic a fost semnat cu ajutorul Cheii private sau nu.

Tarife - taxele și comisioanele percepute de B.C. „Energbank” S.A. referitoare la utilizarea Sistemului de către Utilizatori. La utilizarea prin intermediul Sistemului a altor produse ale Băncii, față de care sunt aplicabile alte tarife ale Băncii, aceste tarife nu-și pierd aplicabilitatea dacă cererea nu este menționată expres.

3. Conectarea la serviciu

3.1. Pentru a se conecta la Sistemul Online Banking Utilizatorul trebuie să se prezinte personal la oricare subdiviziunea a Băncii, care deserveste Clienti, pentru identificare și înregistrare. Operatorul responsabil va identifica Clientul în mod obligatoriu și va verifica dacă acesta îndeplinește condițiile de conectare și anume:

- clientul este titular al cardului de plată în valută națională emis de către Bancă;

- nu are aplicate sechestru sau alte limitări legale pe conturile deschise în Bancă;
- în contul bancar există o sumă suficientă pentru a deconta comisionul privind utilizarea Sistemului Online Banking.

3.2. Dacă Clientul îndeplinește condițiile, operatorul îi va propune să completeze Cererea de conectare la Sistemul Online Banking. **Anexa №1**

3.3. Clientul / Utilizatorul are opțiunea de a selecta modalitatea de obținere a parolei temporare necesare primei autentificări sau pentru resetarea parolei prin intermediul poștei electronice sau SMS.

3.4. De asemenea, Clientul are opțiunea de a alege modalitatea de autorizare a documentelor electronice: semnătură mobilă, TAN Cod, SMS Cod.

3.5. Pentru a finaliza procedura de conectare în Sistem, utilizatorul trebuie să treacă reușit procedura de autentificare. Pentru a intra în Sistem, Utilizatorul trebuie să:

- 1) Acceseze pagina de logare a Sistemului de pe Pagina de start a Băncii <https://online.energbank.com>;
- 2) Introduce corect Loginul și Parola temporară primită pe poșta electronica sau sms;
- 3) Urmeze instrucțiunile Sistemului (atrăgând atenția la metoda de confirmare utilizată pentru autorizarea documentelor electronice în momentul depunerii cererii pentru conectare în Sistem.

3.6. La prima conectare în Sistem, Utilizatorul va fi solicitat să schimbe parola de acces. Utilizatorul va schimba parola direct în Sistem.

3.7. În cazul pierderii datelor de autentificare, loginului, Utilizatorul se va adresa operatorului care va asigura transmiterea securizată a datelor de autentificare.

3.8. Pentru a asigura o securitate sporită Sistemul periodic va cere schimbarea parolei.

4. Condiții de blocare/ deblocare/dezabonare/modificare datele profilului în Sistemul Online Banking

Blocarea/deblocarea/dezabonarea profilului în Sistemul Online Banking poate fi realizată prin prezentarea clientului în orice subdiviziunile a Băncii, în baza cererii conform **Anexa № 2** și actului de identitate sau apelând numărul unic de contact +37322858040, +37322264740 comunicând cuvântul secret.

Modificarea datelor profilului utilizatorului în Sistemul Online Banking poate fi realizată prin prezentarea clientului în orice subdiviziunile a Băncii, în baza cererii conform **Anexa № 3** și actului de identitate.

4.1. Blocarea accesului Utilizatorului în sistem se îndeplinește în următoarele cazuri:

- 1) La solicitarea Utilizatorului;
- 2) La notificarea Băncii de către Utilizator privind pierderea sau compromiterea datelor de autentificare;

3) Automat după 5 tentative nereușite de autentificare în Sistem;

4.2. La neachitarea comisionului stabilit de Bancă privind utilizarea Sistemului, vor fi blocate:

- 1) plățile pentru servicii;
- 2) plăți în lei;
- 3) plăți în valută străină.

4.3. Suspendarea Utilizatorului se face prin blocarea profilului Utilizatorului prin intermediul modului de administrare a Sistemului.

4.4. Deblocarea Utilizatorului se face de către Administratorul Sistemului în baza solicitării Utilizatorului prin prezența personală sau prin telefon dacă clientul a răspuns corect la informația solicitată sau în baza dispoziției persoanei disponibile.

4.5. Dezabonare a profilului în Sistem se face de către Administratorul Sistemului la solicitarea Utilizatorului în baza cererii din numele Utilizatorului emisă pe suport de hârtie.

4.6. În profilul utilizatorului Sistemului Online Banking se va realiza în baza cererii modificarea următoarelor date:

- 1) Planul tarifar;
- 2) Date de contact;
- 3) Cont de card/curent pentru perceperea comisioanelor;
- 4) Tipul autorizației;
- 5) Limba interfeisului.

5. Servicii oferite

5.1. Persoane fizice au posibilitatea de a efectua:

(1) Tranzacții financiare care se împart:

a) Tranzacții între conturile Utilizatorului deschise în Bancă, inclusiv:

- transferul mijloacelor bănești din cont de card către alt cont curent;
- transferul mijloacelor bănești din cont de card către alt cont de card;
- transferul mijloacelor bănești din cont curent către cont de card.
- transferul mijloacelor bănești din cont curent către alt cont curent.

Se va utiliza meniul «Transfer între conturi proprii»

b) Tranzacții locale pe care Utilizatorul le poate efectua din conturile Utilizatorului deschise în Bancă către conturile deschise în băncile Republicii Moldova, precum și către conturile deschise în băncile de peste hotare, conform Legislației în vigoare: Hotărârea №8 din 28.01.2010 și Legea № 62 din 21.03.2008.

Se va utiliza: pentru plăți în lei meniul «Plăți în lei»;

c) Achitarea serviciilor comunale prin intermediul meniului «Plăți pentru servicii».

Convertarea valutară a mijloacelor din conturile Utilizatorului prin intermediul meniului «Schimb valutar».

d) Solicitare pentru primirea unei remiteri de bani prin intermediul meniului «Plăți pentru servicii»

e) Solicitare pentru emiterea cardului nou.

(2) Tranzacții nefinanciare:

Utilizatorul poate efectua un șir de operații nefinanciare, precum sunt:

- personalizarea profilului Utilizatorului;
- vizualizarea informației din conturile Utilizatorului;
- vizualizarea tranzacțiilor efectuate;
- conversații cu Banca.

5.2. Sunt oferite mai multe pachete de servicii la alegerea clientului conform **Anexa №4**.

6. Prelucrarea plăților/transferurilor

6.1. Procesarea documentului electronic de către Bancă se efectuează prin două modalități:

(1) Automată,

(2) Contabilizarea procesării de către o persoană autorizată.

6.2. Procesarea automată reprezintă procesarea documentului electronic fără participarea unui salariat al băncii, în baza unor norme comune pentru completarea documentului electronic, aplicabile anumitor tipuri de plăți. Procesarea automată a documentului electronic se realizează online 24/7 și, în acest regim obține statutul final.

6.3. Procesarea de către o persoană autorizată, verificarea veridicității perfectării datelor necesare și conformitatea documentelor cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, precum și cu standardele normative ale Băncii, se efectuează conform următoarelor reguli:

1) Pentru crearea documentului electronic în lei/valută străină sunt disponibile numai conturi curente deschise în lei/valută străină.

2) Statutul final primesc documentele electronice acceptate de către Bancă în timpul orelor de lucru 08:30 – 17:00.

3) Documentele electronice autorizate de către client în afara orelor de lucru, primesc statutul final în următoarea zi lucrătoare.

6.4. Nu este posibilă utilizarea, în documentul electronic, conturile la care sunt alocate următoarele caracteristici: arest, blocare, suspensie, etc.

6.5. În Sistemul Online banking se utilizează următoarele stări a documentului electronic:

- **Creat** – plată/transfer înregistrat/ă în Sistem, în process de confirmare/autorizare.
- **Anulat** - plată/transfer anulat de Utilizator până la autorizare.

- **Executat** – plată/transfer executat de către Bancă,
- **Returnat**– plată/transfer refuzat spre executare de către Bancă.

6.6. Refuzul de executare a plăților/transferurilor înregistrate poate avea loc în următoarele cazuri:

- 1) Introducerea informației ce nu corespunde legislației în vigoare;
- 2) Sistarea conturilor în urma punerii sub sechestru a mijloacelor bănești din cont;
- 3) Nu au fost prezentate documente confirmative ale plății;
- 4) Insuficiența resurselor financiare pe cont;
- 5) Introducerea informației eronate.

7. Autorizarea plăților

7.1. Pentru a asigura securitatea tranzacției, este prevăzută autorizarea operațiunilor cu ajutorul: a) **TAN-coduri** care reprezintă Card cu o listă de parole, care este eliberat către Bancă Utilizatorului contra plată conform tarifului stabilit de către Bancă. În cazul autorizării plății, în câmpul de intrare este necesar de a introduce TAN-codul de pe cardul cu lista de parole, cu numerotarea indicată de Sistem.

b) **Codul primit prin SMS** - În cazul în care plata este autorizată prin modalitatea dată, la telefonul mobil vine un SMS, care conține **codul de autorizare cu valabilitatea 5 (cinci) minute**. Acest cod este necesar de introdus în câmpul dedicat pentru confirmarea operațiunii.

c) **Semnătură mobilă.** În cazul în care plata este autorizată prin semnătura mobilă, Utilizatorul trebuie să compare codul primit prin intermediul Sistemului Online banking cu codul primit la telefonul mobil. Dacă acestea coduri sunt identice, atunci este necesar de a forma la telefonul mobil pin codul, confirmând semnătura digitală.

8. Obligațiile și drepturile Băncii

8.1. Banca se obligă:

8.1.1. Să asigure, la cererea Clientului, suportul tehnic și consultativ la utilizarea Sistemului Online Banking.

8.1.2. Să acorde Clientului documentația necesară pentru utilizarea Sistemului Online Banking:

- a) Cererea de activare a serviciului Online Banking;
- b) Cererea de modificare a datelor în profilul utilizătorului Online Banking;
- c) Cererea de blocarea/deblocare/dezabonare a profilului Utilizătorului Online Banking.

8.1.3. Să asigure confidențialitatea, autenticitatea și integritatea tranzacțiilor electronice recepționate de la Client.

8.1.4. Să opereze modificări în formularul de înregistrare a Clientului în Sistemul Online Banking, în conformitate cu Cererea de modificare a datelor în profilul Utilizătorului Online banking.

8.1.5. Să ofere informații Clientului cu privire la acțiuni în caz de fraudă sau suspectare de fraudă în

Sistemul Online Banking și, după caz, colaborarea cu autoritățile publice abilitate cu scopul de a limita riscurile de fraudă.

8.1.6. Să asigure păstrarea Tranzacțiilor electronice pentru perioada de timp prevăzută de legislația în vigoare a RM.

8.1.7. Să garanteze securitatea operațională și informațională numai în cazurile în care Clientul utilizează complexe tehnice și program în conformitate cu prevederile legislației în vigoare a RM, actele normative interne și prezentele condiții de utilizare a Sistemului Online Banking.

8.2. Banca este în drept:

8.2.1. Să refuze Clientului în efectuarea operațiunilor și accesul la Sistemul Online Banking, în cazul în care Clientul are datorii la plata comisionului pentru serviciile prestate de Bancă în cadrul Sistemului Online Banking, mai mult de 20 (douăzeci) de zile lucrătoare.

8.2.2. Să sisteze temporar acordarea serviciilor în cadrul Sistemului Online Banking în următoarele situații:

- a) Operarea modificărilor în actele legislative și normative ale RM în domeniu;
- b) Din motive tehnice, inclusiv provocate de un terț furnizor de servicii de telecomunicații, etc., prin care funcționează Sistemul Online Banking;
- c) Neîndeplinirea de către Client a obligațiilor asumate prevăzute de prezentele Condiții;

8.2.3. Să furnizeze autorităților publice abilitate prin legi speciale solicitarea informației /documentele care constituie secretul bancar.

9. Obligațiile și drepturile Clientului

9.1. Clientul se obligă:

9.1.1. Să asigure exploatarea Sistemului Online Banking și utilizarea acestor servicii doar în limita prevăzută de Condițiile utilizării Sistemului Online Banking și a Ghidului utilizatorului;

9.1.2. Să utilizeze Sistemul Online Banking în mod corespunzător și să aplice măsurile necesare pentru a asigura siguranța folosirii acestuia.

9.1.3. Să notifice imediat Banca:

- a) despre acțiunile nesanctionate cu soldurile din conturi.
- b) despre orice eroare sau încălcare apărută în urma înregistrării cu conturile bancare;

9.1.4. Să nu solicite închiderea contului indicat pentru achitarea remunerațiilor Băncii, pînă la achitarea tuturor sumelor datorate în conformitate cu prezentele Condiții de utilizare a Sistemului Online Banking.

9.1.5. Să nu întreprindă acțiuni și să nu faciliteze terțe persoane să acționeze în scopul de spargere a codurilor de protecție a echipamentelor, programelor, datelor, a rețelei de comunicații de date în cadrul Sistemului Online Banking.

9.1.6. Să nu întreprindă acțiuni și să nu faciliteze terțe persoane legate de efectuarea copierii, ștergerii sau modificării neautorizate a programei, a datelor, documentelor electronice și altei informații privind funcționarea Sistemului Online Banking (în formă electronică, imprimată pe suport de hârtie sau în orice altă formă).

9.1.7. Să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea unui grad adecvat de securitate informațională în cadrul funcționării Sistemului Online Banking (utilizarea produselor antivirus și firewall, actualizarea sistemului de operare, etc.);

9.1.8. Să respecte prevederile Legii cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului Nr.190-XVI din 26.07.2007, în legătură cu ce, la solicitarea Băncii, să prezinte documentele și informația cu privire la scopurile și caracterul raporturilor de afaceri cu partenerii săi, precum și altă informație solicitată de Bancă.

9.2. Clientul este în drept:

9.2.1. În cazul disfuncționalităților și/sau depistării neregulilor în funcționarea Sistemului Online Banking să apeleze la serviciul de suport al Clienților Băncii;

9.2.2. Să se adreseze la Bancă cu întrebări ce țin de modificarea Condițiilor utilizării Sistemului Online Banking.

10. Responsabilități

10.1. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a prevederilor prezentelor Condiții utilizării Sistemului Online Banking cât Clienții, atât și Banca poartă răspundere în conformitate cu legislația în vigoare a RM.

10.2. Banca nu-și asumă responsabilitatea de starea tehnică a calculatorului, sistemelor operaționale, soft-ului de lucru, calitatea instrumentelor de transport din date utilizate și a mijloacelor de protecție instalate și/sau configurate pe calculatorul Clientului.

10.3. Banca nu-și asumă responsabilitatea către Client pentru consecințele utilizării Sistemului Online Banking.

10.4. Banca nu-și asumă responsabilitatea pentru eventuale pierderi cauzate de executarea Tranzacțiilor electronice întocmite incorect de Client.

10.5. Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul Sistemului Online Banking.

10.6. Pagubele survenite în urma exploatarei neregulate a Sistemului Online Banking de către Client, sau acțiunilor ilicite asupra lui, sau în urma divulgării întâmplătoare sau premeditate a informației despre instrumentele, procedurile și procedeele de asigurare a securității serviciilor prestate le va suporta Clientul.

10.7. Părțile se exonerează de răspundere pentru neexecutarea deplină sau parțială a obligațiilor,

dacă această neexecutare a avut loc ca urmare a aplicării forței majore survenite după semnarea de către client a cererii de dezabonare de la Sistem, în rezultatul acțiunilor cu caracter excepțional, pe care una din Părți nu a putut să le prevadă sau să le evite prin măsuri raționale.

11. Comisioanele aferente utilizării și efectuării operațiunilor în cadrul Sistemului Online Banking

11.1. Pentru utilizarea Sistemului Online Banking, Banca percepe lunar un comision în avans fără acceptarea Clientului. Achitarea comisiunilor se efectuează în luna precedentă pentru utilizarea Sistemului Online Banking în luna următoare conform Tarifelor aprobate.

11.2. În cazul în care nu sunt suficiente mijloacele bănești în cont pentru a fi decontate, Clientul oferă Băncii dreptul de a deconta, fără ordine suplimentare (accept) din partea Clientului, mijloacele bănești necesare din alte Conturi ale Clientului în monedă națională sau valută străină. În cazul în care este necesară decontarea mijloacelor bănești din Conturile Clientului, în valută diferită decât cea în care a fost instituită obligația, Clientul împuternicește Banca să realizeze din contul său convertirea valutei, aflate în Conturile sale, la cursul de schimb și în condițiile, stabilite de Bancă pentru efectuarea procedurilor de convertire, la data la care se efectuează procedura, în scopul stingerii datoriei față de Bancă.

11.3. Banca este în drept să modifice unilateral tarifele de comisioane pentru serviciile prestate, notificând Clientul despre aceasta cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile calendaristice înainte de intrarea lor în vigoare.

12. Ordinea examinării litigiilor

12.1. În cazul apariției situațiilor de conflict între Client și Bancă la utilizarea Sistemului Online Banking Părțile se obligă să participe la examinarea litigiilor în conformitate cu prevederile Ghidului utilizatorului Online Banking, să execute cerințele și să poarte răspundere conform concluziilor pe marginea situației de conflict.

12.2. Părțile se obligă în cazul soluționării litigiilor economice sau de altă natură, care pot apărea în legătură cu utilizarea Sistemului Online Banking, să prezinte în scris estimările sale, doveziile și concluziile, pe marginea cererii Părții interesate, participante la prezentele Condiții de utilizare a Sistemului Online Banking.

13. Dispoziții finale

13.1. Banca este în drept, în orice moment, în mod unilateral, să introducă modificări și completări la prezentele Condiții utilizării Sistemului Online Banking, în temeiul prevederilor legislației Republicii Moldova.

13.2. La efectuarea modificărilor și completărilor în prezentele Condiții utilizării Sistemului Online Banking, Ghidul utilizatorului Online Banking și Tarifele Băncii, Banca notifică pe Client, prin

afișarea informației corespunzătoare pe panoul de anunțuri, aflat în orice oficiu al Băncii sau pe pagina web al acesteia.

13.3. În cazul apariției a careva pretenții în legătură cu executarea prezentelor Condiții de utilizare a Sistemului Online Banking, cât Banca atât și Clientul pot înainta reciproc petiția în formă scrisă.

13.4. Clientul confirmă că a primit acordul scris al persoanelor fizice, datele personale care pot fi incluse în documentele primite de Bancă de la Client, cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal al persoanelor fizice în formă și conținut, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova cu privire la protecția datelor cu caracter personal. Cu toate acestea, Clientul la rândul său, va prezenta Băncii acordul său și dreptul corespunzător asupra prelucrării datelor personale ale subiectului datelor cu caracter personal menționat, în scopul executării prevederilor prezentelor Condiții de utilizare a Sistemului Online Banking.

13.5. Toate litigiile și divergențele, care pot apărea la executarea prezentelor Condiții de utilizare a Sistemului Online Banking, se vor soluționa pe cale amiabilă, iar în cazul în care Banca și Clientul nu vor ajunge la o soluție amiabilă a litigiului / divergenței acesta se va soluționa de către instanța de judecată competentă.