

Regulile de depunere a mijloacelor bănești de către Persoane Fizice în BC „ENERGBANK” S.A

I. Dispoziții generale

1. Prezentele Reguli de depunere a mijloacelor bănești de către persoane fizice în B.C. „ENERGBANK” S.A. (în continuare Reguli) stabilesc ordinea de depunere a mijloacelor bănești în contul de depozit, modul de utilizare și funcționare a contului de depozit în cadrul B.C. „ENERGBANK” S.A. (în continuare Banca), precum și reglementează relațiile ce apar în acest sens între Client/Deponent și Banca, și sunt elaborate în conformitate cu prevederile Codului Civil al RM nr.1107-XV din 06.06.2002, Codului Fiscal al RM nr.1163-XII din 24.04.1997, Legea privind activitatea băncilor nr.2002 din 26.10.2017, altor acte normative în vigoare.

2. Cererea de deschidere a contului de depozit împreună cu prezentele Reguli, Condițiile depozitului și Tarifele și comisioane aplicate în B.C. „ENERGBANK” S.A. reprezintă contractul-cadru încheiat între Client/Deponent și Bancă.

3. Contractul-cadru se consideră încheiat din momentul acceptării de către Bancă a Cererii de deschidere a contului de depozit completat în mod corespunzător de către Client și este valabil până la sfârșitul termenului indicat în Cerere.

4. Prezentele Reguli, precum și Condițiile depozitului, Tarifele și comisioane aplicate în B.C. „ENERGBANK” S.A. sunt afișate la ghișeele Băncii și pe pagina web: www.energbank.com.

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

6. Clientul/Deponentul 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.

7. În cazul nerespectării obligației Clientului/Deponentului de comunicare a oricărei modificări cu privire la adresa de domiciliu, adresa de corespondență, toate notificările trimise la adresa de corespondență menționate în Cererea de deschidere a contului depozit vor fi considerate valabile.

8. Depozitul în cadrul Băncii poate fi deschis de către Client/Deponent sau de către Reprezentantul acestuia. Reprezentantul Clientului/Deponentului poate deschide/gestiona/modifica/închide contul în numele titularului de cont doar în baza și pe durata acțiunii a Procurii/contractului de mandat care îi atestă împuternicirile acordate de către Client/Deponent și care corespunde exigențelor Băncii: este autentificată notarial sau de către alte persoane abilitate prin lege.

9. Clientul/Deponentul are dreptul să dispună de un număr nedeterminat de conturi de depozit în cadrul Băncii.

10. Contului de depozit i se pot atașa diverse produse și/sau servicii, la solicitarea Clientului/Deponentului și cu respectarea condițiilor Băncii, conform prevederilor actelor normative interne relevante.

11. Documentele necesare la deschiderea contului de depozit sunt:

- a) cererea de deschidere a contului de depozit - în forma stabilită de Bancă. Prin semnarea Cererii de deschidere a contului de depozit, Clientul/Deponentul se alătură prezentelor Reguli, Condițiilor depozitului și Tarifulor și comisioanelor aplicate în B.C. „ENERGBANK” S.A. Contractul-cadru se consideră a fi încheiat între Client/Deponent și Bancă din momentul acceptării de către Bancă a Cererii de deschidere a contului depozit semnată/înaintată de către Client/Deponent.
- b) actul de identitate a Clientului/ Deponentului(copia + originalul);
- c) în cazul deschiderii Contului de depozit pentru minori – adeverința de naștere (originalul+ copia) și/sau actului de identitate (în cazul existenței lui);
- d) Chestionarul Cunoaște-ți Clientul - Persoana Fizica, în temeiul Legii cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr.308 din 22.12.2017 și a actelor normative emise întru aplicarea acesteia.
- e) alte documente solicitate de Bancă.

12. În cazul încheierii contractului-cadru de Reprezentatul Clientului/Deponentului, suplimentar la documentele enumerate în pct.11, se vor prezenta următoarele documente:

- a) procura/contractul de mandat sau copia acesteia autentificată notarial;
- b) copia actului de identitate a Clientului/Deponentului autentificată notarial;
- c) originalul documentului de identitate al Reprezentantului Clientului/Deponentului;
- d) alte documente solicitate de Bancă.

13. Inițierea relațiilor de afaceri la deschiderea și administrarea conturilor de depozit a minorului sub vârsta de 14 ani, efectuarea operațiunilor și închiderea acestora, se efectuează de către părintele minorului sau alt reprezentant legal (adaptatorul, curatorul, etc.), fără a fi necesar acordul minorului.

14. Inițierea relației de afaceri, deschiderea și administrarea conturilor de depozit a minorului care au împlinit vârsta de 14 ani (titularul contului respectiv), efectuarea operațiunilor și închiderea acestora, se efectuează de către minor cu condiția că aceste acte juridice au fost încuviințate de către părintele minorului/reprezentantul legal. Documentele bancare, rezultate în urma gestionării contului de către minor se vor efectua cu consimțământul părintelui/reprezentantului legal (vor fi semnate de fiecare parte în corespundere cu specimenul semnăturii fiecăruia).

15. Formularele aferente deschiderii, precum și operațiunile bancare ulterioare la conturile minorilor care au împlinit 14 ani, vor fi încuviințate de părinte/reprezentant legal - persoana care a asistat la deschiderea contului de depozit, prin indicarea următoarei mențiuni: "Cu acordul părintelui/ reprezentantului legal, numele, prenumele" cu aplicarea semnăturii.

16. Mențiunea dată se va efectua alături de semnătura minorului sau dacă spațiul nu permite pe verso-ul documentului.

17. Minorul poate să efectueze operațiuni cu mijloace bănești din cont în conformitate cu prevederile prezentelor Reguli și a actelor normative interne ale Băncii în domeniu, doar cu acordul persoanei care l-a asistat la deschiderea contului. Aceasta regula se aplică până la împlinirea de către minor a vârstei de 18 ani.

18. Orice operațiune în cont de depozit se efectuează numai la prezentarea actului de identitate al Clientului/Deponentului și/sau Reprezentantului Clientului/Deponentului. Totodată, Reprezentantul Clientului/Depo- nentului la orice operațiune în cont de depozit trebuie sa prezinte în mod obligatoriu procura/contractul de mandat care îi atesta împuternicirile (în original).

19. Condițiile depozitului sunt indicate în Cererea de deschidere a contului de depozit.

20. Clientul/Deponentul împuternicește Banca cu dreptul de a accepta în contul de depozit depuneri de numerar și/sau prin virament de către terțe persoane în conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare.

21. Banca își asumă obligațiunea să asigure păstrarea caracterului confidențial a informației care i-a devenit

cunoscută în virtutea executării contractului-cadru încheiat între Client/Deponent și Bancă. Clientul/Deponentul este informat, că în conformitate cu prevederile Legii privind activitatea băncilor nr.202 din 06.10.2017 Banca furnizează informația care constituie secret bancar, inclusiv către autoritățile publice abilitate prin legi speciale să solicite informații de la persoanele fizice și juridice.

22. Prin prezenta Clientul/Deponentul este informat/înștiințat că, depunerile persoanelor fizice sunt garantate în conformitate cu Legea privind garantarea depozitelor în sistemul bancar nr.575-XV din 26.12.2003.

23. Operațiunile de decontare și de casă cu mijloacele bănești aflate în contul de depozit se efectuează în conformitate cu Cererea de deschidere a contului de depozit, prezentele Reguli, Condițiile depozitului, Tarifele și comisioane aplicate în B.C. „ENERGBANK” S.A., precum și cerințele legislației în domeniu, precum și altor acte normative în vigoare.

II. Termenii și definiții

24. În sensul prezentelor Reguli termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

Banca = B.C. „ENERGBANK” S.A., prestator serviciilor bancare;

capitalizare = capitalizarea dobânzii presupune la sfârșitul perioadei de calcul, alipirea dobânzii calculate la suma depozitului și calcularea dobânzii în continuare asupra sumei nou obținute astfel;

cont de depozit = este un cont deschis Clientului/Deponentului de către Bancă, care este destinat pentru gestionarea operațiunilor de primirea/înscirerea la soldul contului/restituirea mijloacelor bănești Clientului/Deponentului;

contract - cadru = este acordul de voință realizat între Client/Deponent și Bancă, prin care se stabilesc raporturile juridice între Client/Deponent, precum și prin care se reglementează utilizarea și administrarea contului de depozit. Cererea de deschidere a contului de depozit împreună cu *Regulile de depunere a mijloacelor bănești de către persoane fizice în B.C. „ENERGBANK” S.A., Condițiile depozitului și Tarifele și comisioane aplicate în B.C. „ENERGBANK” S.A.* reprezintă contractul-cadru încheiat între Client/Deponent și Bancă;

Client/Deponent = persoana fizică pe numele căreia este deschis contul de depozit în cadrul Băncii;

depozit = mijloacele bănești depuse de către Client/Deponent la contul de depozit deschis pe numele lui și

care trebuie restituite de Bancă la termen sau la vedere, cu dobândă sau fără, sau în orice altă formă, condiții, conform acordului stabilit între Client/Deponent și Bancă;

dobânda = suma de bani pe care Banca o plătește Clientului/Deponentului pentru banii depuși la contul de depozit în cadrul Băncii;

opozabilitatea - respectarea unui drept, a unui act juridic și de către alte persoane decât de Client/Deponent.

scadența = data scadenței depozitului este data restituirii depozitului, indicată în contractul-cadru, ziua în care suma depozitului este accesibilă Clientului/Deponentului;

suma depozitului = reprezintă mijloacele bănești depuse de către Client/Deponent la deschiderea contului de depozit, care se numesc „suma inițială”. Alte completări a contului de depozit poartă denumirea „alimentări suplimentare”. Suma inițială, restituirea integrală sau parțială, precum și alimentările suplimentare a depozitului se stabilesc de către Bancă în Condițiile depozitului;

rata dobânzii fixe = rata dobânzii ce nu va fi modificată de către Banca în perioada declarată cu rata fixă, conform contractului-cadru;

rata dobânzii flotante = rata ce poate fi modificată în mod unilateral, în sensul micșorării sau majorării acesteia, în funcție de rata de baza a BNM, de rata inflației și de evoluția pieței financiare bancare;

reprezentarea = actul juridic încheiat de Client/Deponent în numele unei alte persoane (Reprezentant) în limitele împuternicirilor de naștere, modifică sau stinge drepturile și obligațiile civile ale Clientului/Deponentului;

reprezentantul clientului = persoana fizică împuternicită de către Client/Deponent printr-un act juridic (procura, contract de mandat, etc) de a prezenta la Bancă interesele Clientului/Deponentului, precum și prezentarea informației/documentelor necesare pentru deschiderea/gestionarea/ modificarea și închiderea contului de depozit în numele Clientului/Deponentului;

reziliere anticipată = anularea contractului înainte de termenul stabilit în contractul-cadru;

persoana fizică = cetățenii Republicii Moldova, cetățenii străini, străinii cu drept de ședere pe teritoriul Republicii Moldova (inclusiv apatrid, refugiat, etc.);

procura = este înscrisul întocmit pentru atestarea împuternicirilor conferite de Client/Deponent Reprezentantului;

prolongare = prelungirea termenului contractului-cadru după expirarea acestuia, pentru o perioadă dată;

III. Condițiile contului de depozit

25. Contul de depozit este utilizat pentru efectuarea următoarelor tipuri de operațiuni:

- constituirea/reconstituirea depozitului;
- efectuarea retragerilor parțiale în numerar;
- efectuarea vărsămintelor suplimentare pe cont, în numerar sau prin virament;
- calcularea și plata dobânzii;
- capitalizarea dobânzii;
- retragerea sumei depozitului (integral sau parțial), în cazul rezoluțiunii contractului-cadru.

26. Contul de depozit poate fi utilizat doar:

- de către Client/Deponent;
- reprezentantul Clientului/Deponentului, prezentând documentele în conformitate cu prevederile prezentelor Reguli.

27. La efectuarea tranzacției/operațiunii Clientul/Deponentul este obligat să prezinte actul de identitate valabil la data efectuării tranzacției/operațiunii.

28. Clientul/Deponentul înainte de instituirea raporturilor juridice între el și Bancă se informează de pe pagina web: www.energbank.com și de către operator despre condițiile și tipurile depozitelor existente în Bancă, Regulile de depunere a mijloacelor bănești de către persoane fizice în B.C. „ENERGBANK” S.A. și Tarifele și comisioane aplicate în B.C. „ENERGBANK” S.A.

29. Contul de depozit se deschide de către Bancă în moneda națională sau în valuta străină indicată în Cerere de deschidere a contului de depozit.

30. Clientul/Deponentul se obligă să depună în cont suma depunerii inițiale în ziua înaintării Cererii de deschidere a contului de depozit de către Deponent cu mențiunea ulterioară a Băncii privind acceptarea acesteia.

31. În cazul încălcării de către Client/Deponent a cerințelor pct.30 al prezentelor Reguli, contractul-cadru nu este considerat încheiat și Banca efectuează închiderea contului de depozit.

32. Prin prezenta Clientul/Deponentul autorizează Banca să debiteze automat contul de depozit cu:

- plăți ale taxelor și comisioanelor conform Tarifelor în vigoare;
- alte angajamente față de Bancă.

IV. Alimentarea contului de depozit

33. În conformitate cu Condițiile depozitului pentru unele tipuri de depozite sunt prevăzute posibilități de suplینirea contului prin efectuarea depunerilor suplimentare și limitele la acestea.

34. Suma inițială este indicată în Cerere de deschidere a depozitului, iar alimentările ulterioare se vor considera ca alimentari suplimentare la contul de depozit.

35. Depunerile suplimentare pot fi efectuate atât în numerar, cât și prin virament în strictă conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare.

36. Suma minimă și maximă a unei depuneri suplimentare poate fi limitată în conformitate cu Condițiile depozitului în vigoare la momentul încheierii contractului-cadru.

V. Rata dobânzii

37. Banca achită Clientului/Deponentului o dobândă. Rata dobânzii anuale plătită la soldul contului de depozit se stabilește în conformitate cu Condițiile depozitului, aprobate de organul de conducere competent al Băncii.

38. Conform tipului de depozit rata anuală a dobânzii poate fi stabilită fixa sau flotantă.

39. În cazul micșorării ratei dobânzii, Banca notifică pe pagina web: www.energbank.com și la ghișeele Băncii cu cel puțin 15 zile înainte de intrare în vigoare a modificărilor.

40. În cazul modificării în mod unilateral a dobânzii în sensul majorării acesteia, Banca va notifica Clientul/Deponentul despre acest fapt, pe pagina web: www.energbank.com și la ghișeele Băncii, fără a fi necesar un termen de preaviz.

VI. Procedura calculării și eliberării dobânzilor

41. Calcularea dobânzii:

- dobânda se calculează în mărimea ratei procentuale (% anual), indicată în Cerere de deschidere a contului de depozit;
- Pentru calcularea dobânzii în fiecare luna se iau în calcul 30 zile. La calcularea dobânzii se ține cont de numărul zilelor (reușind din 360 zile anual), inclusiv data deschiderii depozitului și fără a include ziua închiderii depozitului.

42. Eliberarea dobânzii:

- în funcție de tipul depozitului, dobânda poate fi achitată: lunar/trimestrial/semestrial/ anual/la expirare prin transferare la sfârșitul perioadei de calcul la contul curent/card sau capitalizată la sfârșitul perioadei de calcul.

VII. Procedura privind rezilierea contractului-cadru

43. Rezilierea contractului-cadru se poate efectua doar în subdiviziunea B.C. „ENERGBANK” S.A. în care a fost deschis contul de depozit, în baza unei cereri depuse în acest sens.

44. Depozitele pot fi reziliate până la expirarea termenului de scadență, cu condiția notificării în scris a Băncii cu 10 zile până la data retragerii integrale a Depozitului.

45. Pentru retragerea anticipată a Depozitului, Banca își rezervă dreptul de a aplica penalizări asupra Clientului/Deponentului, recalculând rata dobânzii conform condițiilor de acceptare a Depozitelor aprobate de către Comitetul de Conducere al Băncii. Dacă suma dobânzii calculată spre plată la retragerea anticipată a Depozitului este mai mare decât dobânda deja plătită Clientului/Deponentului, diferența va fi reținută din suma Depozitului.

46. La data scadenței, în cazul în care Clientul/Deponentul nu se prezintă la Bancă, Depozitele se prolonghează la condițiile existente pentru tipul respectiv de depozit la ziua prolongării. Pentru Depozitele care nu mai sunt în grila de depozite ale Băncii, ele se vor prelungi automat la un alt tip de depozit la condiții asemănătoare.

VIII. Procedura retragerii parțiale a sumei depozitului

47. La cererea Clientului/Deponentului, în cazul în care condițiile Depozitului prevăd retragerea parțială, Banca poate efectua eliberarea sumei atât în numerar cât și prin virament.

48. Depozitul poate fi transferat doar de pe un cont pe alt cont personal deschis în orice subdiviziune structurală a Băncii responsabilă de operațiunile în contul de depozit. Tranzacția respectivă se efectuează în baza unei cereri în formă scrisă, prezentată de către Client/Deponent.

49. Transferurile din contul de depozit pe alte conturi în afara Băncii sunt interzise (excepție fac ordinele parvenite cu dreptul de suspendare/sechestrare de la autoritățile publice abilitate prin legi).

50. Este interzisă retragerea contului în situația când acesta este blocat, sau aplicate măsuri asigurătorii asupra contului de depozit de către autoritățile publice abilitate prin legi speciale.

51. În cazul în care Clientului/Deponentul dorește retragerea sumei Depozitului (pe parcursul acțiunii a contractului-cadru) peste limita de retragerii stabilite în Condițiile depozitului, atunci are loc rezilierea anticipată a contractului-cadru.

IX. Prolongarea Depozitelor

52. Clientul/Deponentul este obligat să urmărească de sine stătător termenul Depozitului.

53. Depozitele la data scadenței, se prolonghează la Condițiile depozitului actuale în Bancă. Condițiile noi ale depozitului sunt afișate la ghișeele Băncii și pe pagina web: www.energbank.com. În cazul dezacordului Clientului/Deponentului cu condiții sus menționate acesta este în drept să solicite rezilierea contractului-cadru, în temeiul cererii în acest sens.

54. Pentru Depozitele care nu mai sunt în grila de depozite ale Băncii, ele se vor prelungi automat la un alt tip de Depozit la condiții asemănătoare.

X. Obligațiunile părților

55. Banca se obligă:

- la prestare serviciilor de atragere de depozite să respecte legislația în vigoare;
- să deschidă contul de depozit în lei și/sau valută străină în urma prezentării de către Client/Deponent a documentelor stabilite de Bancă, în temeiul actelor normative în vigoare;
- să păstreze confidențialitatea supra oricăror fapte, date sau informații, despre care a aflat în cadrul relațiilor cu Clientul/Deponentul, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare;
- să execute operațiuni pe contul de depozit în baza condițiilor acestuia;
- să emită extrase din cont, la cererea Clientului/Deponentului și după caz la Tarifele Băncii, pentru operațiunile efectuate pe contul Clientului/Deponentului, care cuprinde informații în ceea ce privește data de înregistrare a operațiunilor în contabilitate, valoarea operațiunilor, dobânzile și comisioanele aferente operațiunilor efectuate, etc.

56. Clientul/Deponentul se obligă:

- să verifice corectitudinea datelor/informației expuse în documentele perfectate de către Bancă (contract-cadru, cerere, ordinul de încasare/eliberare, altele);
- să respecte prevederile prezentelor Reguli, Condițiilor depozitului și Tarifulor și comisioanelor aplicate în B.C. „ENERGBANK” S.A.;
- să respecte programul de lucru stabilit de către Bancă și să perfecteze corect documentele necesare pentru efectuarea tranzacțiilor cu mijloacele din contul de depozit;
- în cazul rezilierii contractului-cadru până la expirarea termenului de scadență, să notifice Banca în scris cu 10 zile până la data retragerii integrale a Depozitului;
- în cazul ridicării de numerar să verifice la casierie suma primită. Reclamațiile cu privire la suma primită sunt acceptate doar în momentul eliberării mijloacelor bănești. Banca nu poartă răspundere pentru lipsurile reclamate ulterior de către Client/Deponent care nu a verificat mijloacele bănești în momentul primirii lor;
- să urmărească de sine stătător termenul Depozitului.

XI. Responsabilitatea părților

57. Clientul/Deponentul poartă responsabilitatea pentru verificarea conținutului documentelor bancare aferente operațiunilor efectuate în/din contul de depozit, la indicațiile acestuia (contract, ordin de încasare, ordin de eliberare etc),

iar prin aplicarea semnăturii sale pe documentele bancare deponentul confirmă faptul ca este de acord cu toate cele indicate în documentele respective.

58. Banca nu poartă responsabilitate pentru neexecutarea ordinului Clientului/Deponentului în cazul în care:

- a) rechizitele plății sunt indicate incorect sau incomplet;
- b) condițiile depozitului nu permit alimentarea/retragerea sumei;
- c) Clientul/Deponentul nu prezintă toată informația și documentele necesare efectuării operațiunilor la contul de depozit conform legislației în vigoare;
- d) sânt aplicate restricții la contul de depozit din partea autorităților publice abilitate prin lege;
- e) atunci când există o suspiciune de spălare a banilor sau de finanțarea a terorismului, independent de derogări, scutiri sau limite stabilite sau la cererea Băncii, nu a fost prezentată toată informația, documentele și copiile de pe acestea necesare implementării măsurilor de precauție în ordinea stabilită;
- f) în alte cazuri.

59. Banca nu este responsabilă pentru reținerea plăților din/în contul Clientului/Deponentului, dacă aceasta s-a produs din vina Clientului/Deponentului sau a terțelor persoane (inclusiv a băncii beneficiarului/plătitorului sau a băncii terțe), precum și pentru consecințele, legate de starea lor financiară.

60. Banca nu poartă răspundere pentru efectuarea operațiunilor de către Reprezentantul Clientului/Deponentului după încetarea valabilității procurii, dacă Banca nu a fost informată în mod corespunzător, inclusiv prin cerere scrisă și cu prezentarea documentelor confirmative, despre anularea și/sau încetarea valabilității procurii.

61. Banca este în drept de a nu efectua o anumită operațiune/tranzacție la cererea Clientului/Deponentului în cazul neprezentării informației și/sau documentelor confirmative solicitate de către Bancă, în conformitate cu prevederile legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

62. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor sale, Părțile poartă răspundere în conformitate cu prevederile legislației în vigoare al Republicii Moldova.

63. Părțile sunt scutite de răspundere pentru neexecutarea deplină sau parțială a obligațiilor ce le revin conform contractului-cadru, dacă o astfel de neexecutare este cauzată de circumstanțe ce nu pot fi prevăzute și contracarate, cum ar fi: inundație, incendiu, calamități naturale, acțiuni militare,

acțiuni/decizii ale autorităților publice obligatorii pentru executare, etc. Partea care nu-și poate executa obligațiile sale din circumstanțele sus menționate va notifica în scris cealaltă parte în termen de 15 zile despre survenirea acestor circumstanțe și impactul lor asupra executării obligațiilor contractuale și va întreprinde toate măsurile pentru minimizarea acestor efecte asupra executării contractului-cadru.

XII. Perioada valabilității contractului-cadru

64. Contractul-cadru este încheiat pe o perioadă determinată.

65. Decesul deponentului nu atrage închiderea automată a contului de depozit și a contului curent aferent depozitului, și nici rezoluțiunea contractului-cadru. În cazul în care unul dintre moștenitori prezintă Băncii Certificatul de moștenitor și solicită eliberarea mijloacelor bănești din depozit și/sau din dobânda aferentă, conform cotei successorale deținute, Banca va rezoluționa contractul de Depozit și va elibera mijloacele bănești care i se cuvin moștenitorului respectiv.

XIII. Examinarea reclamațiilor

66. Toate reclamațiile ce pot apărea pe parcursul valabilității contractului-cadru se examinează de către Banca conform prevederilor legislației în vigoare, precum și în următoarele condiții:

- a) Clientul/Deponentul are dreptul să depună reclamația la subdiviziunea Băncii unde are deschis contul de depozit sau o transmite prin poștă în adresa B.C. „ENERGBANK” S.A.;
- b) petiția adresată Băncii trebuie să conțină informații obligatorii menționate în Conceptul lucrului cu sesizările/reclamațiile/plângerile clienților în B.C. „ENERGBANK” S.A. care sunt afișate pe pagina web: www.energbank.com/compartimentul_Dezvaluirea_informației.

67. Banca examinează reclamația și comunică Clientului/Deponentului decizia pe marginea acesteia în termen de 14 zile lucrătoare de la data înregistrării acesteia, iar în cazul în care necesită o studiere și examinare suplimentară – în termen de 30 de zile lucrătoare. La cererea Clientului/Deponentului răspunsul Băncii poate fi formulat în forma scrisă.

XIV. Dispoziții Finale

68. Clientul/Deponentul autorizează expres și în mod irevocabil Banca să închidă definitiv contul de depozit, în cazul în care sunt respectate următoarele condiții:

- a) timp de 2 (doi) ani Clientul/Deponentul este inactiv în cadrul Băncii (în cont/conturi nu sunt înregistrate mișcări ale mijloacelor bănești; mișcări se consideră depuneri și retrageri de numerar; transferuri naționale și internaționale primite în cont sau expediate din contul Clientului/Deponentului);
- b) la data închiderii soldul contului este mai mic de:
 - 100 lei echivalent – pentru conturile de depozit deschise în MDL sau în alte valute străine, decât cele menționate mai jos;
 - 10 dolari SUA – pentru conturile de depozit deschise în USD;
 - 10 Euro – pentru conturile de depozit deschise în Euro;
 - la data închiderii, asupra contului de depozit nu sunt aplicate măsuri asiguratorii de către autoritățile publice abilitate sau alte persoane abilitate prin lege.
 - Mandatul respectiv poate fi exercitat de către Bancă fără formalități suplimentare și este echivalent Cererii de închidere a contului de depozit semnat de către Client/Deponent.

69. Pentru închiderea conturilor conform criteriilor descrise în pct.70, Banca va plasa un anunț, cu 60 zile înainte de închidere, prin afișarea acestora la ghișeele Băncii și pe pagina web: www.energbank.com.

70. Mijloacele bănești disponibile în cont la data închiderii vor fi plasate la un cont intern, de unde vor fi eliberate la adresarea Clientului/Deponentului la Bancă.

71. Banca reține persoanelor fizice nerezidente impozitul la sursa de plată la achitarea dobânzii, impozitul prevăzut, conform art.91 al Codului Fiscal. În cazul persoanelor fizice nerezidente, rezidenți ai țărilor cu care RM are încheiate tratate bilaterale privind evitarea dublei impuneri, mărimea impozitului respectiv poate varia, cu condiția prezentării de către persoana fizică nerezidentă a certificatului de reședință fiscală conform prevederilor Codului Fiscal al RM.

72. Nerezidentul care solicită aplicarea mărimii cotei impozitare este obligat să prezinte Băncii certificatul de rezidență fiscală, pe suport de hârtie, în original, pentru fiecare an calendaristic în care a achitat veniturile. Certificatul de rezidență, emis într-o altă limbă străină, se va prezenta Băncii cu traducere în limba de stat, cu excepția celui emis în limba rusă, și va fi legalizat conform legislației în vigoare a RM.

73. În cazul modificării „Regulilor de depunere a mijloacelor bănești de către persoane fizice în B.C. „ENERGBANK” S.A”, Banca va notifica pe pagina web www.energbank.com și la ghișeele Băncii cu cel puțin 60 zile înainte de intrare în vigoare a modificărilor operate.