

## ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ, ЭМИТИРОВАННОЙ К ТЕКУЩЕМУ СЧЕТУ ДЛЯ ОПЕРАЦИЙ С КАРТАМИ ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА

### Общие положения

**1.** Настоящие Правила использования карты, эмитированной к текущему счету для операций с картами физического лица (далее – Правила использования), применяемые к картам, эмитированным Коммерческим Банком «Energbank» S.A., устанавливаются способами использования карт держателями и разработаны в соответствии с положениями Закона о платежных услугах и электронных деньгах № 114 от 18.05.2012 г., Закона о валютном регулировании № 62 от 21.03.2008 г., Регламента Национального Банка Молдовы о платежных картах (Постановление Административного Совета НБМ № 157 от 01.08.2013 г.), правил Международных платежных систем «MasterCard International» и «Visa International», действующего законодательства Республики Молдова. Настоящие Правила представляют собой положения Договора, заключенного между Держателем карты и Банком.

**2.** Банк предоставляет услуги Держателю карты только при условии идентификации последнего. Идентификация Держателя предполагает представление им документа, удостоверяющего его личность, а также информации, запрашиваемой Банком в соответствии с действующим законодательством. В случае отказа Держателя предоставить запрашиваемые документы/информацию Банк вправе отказать ему в осуществлении операции.

**3.** Держатель карты наделяет Банк правом принимать на Текущий счет для операций с картами взносы наличными денежными средствами со стороны третьих лиц при соблюдении следующих условий:

- Суммы, не превышающие 15 000 MDL на текущие счета открытые в молдавских леях и/или 1000 EUR (или их эквивалент) на текущие счета открытые в иностранной валюте – могут быть внесены без представления подтверждающих документов;

- Суммы, превышающие 15 000 MDL на счета в молдавских леях и/или 1000 EUR (или их эквивалент) на текущие счета в иностранной валюте – могут быть внесены по предоставлению доверенности/ подтверждающих документов в соответствии с действующим законодательством о валютном регулировании.

**4.** В случае, если Держатель карты, в результате ознакомления с выпиской со счета, не согласен с какой-либо из сумм, внесенных наличными на свой счет, Банк, в течение 13 месяцев со дня осуществления операции, оказывает необходимое содействие для идентификации вносителя, и действует согласно инструкциям Держателя карты для возврата внесенных и непринятых сумм.

**5.** Держатель карты обязан уведомить Банк, в письменной форме и с предоставлением подтверждающих документов, о любых изменениях его данных, включая, но не ограничиваясь ими,

идентификационные данные, местожительство/ прописка, почтовый адрес и пр.

**6.** В случае несоблюдения обязательства Держателя карты сообщать о любых изменениях, связанных с изменением домашнего или почтового адреса, все уведомления, отправленные по почтовому адресу, указанному в Заявлении о выпуске карты, будут считаться действительными.

**7.** Банковские операции на Текущем счете для операций с картами осуществляются в порядке и на основании документов, предусмотренных действующим законодательством, другими нормативными актами и настоящими Правилами использования. В случае если Банк и Держатель карты договариваются об использовании системы дистанционного банковского обслуживания («internet banking», «mobile banking»), отношения между сторонами будут регулироваться дополнительно.

### Термины и Определения

В содержании Правил использования карты, а также в любом документе, производном или имеющем связь с данными Правилами, нижеуказанные термины будут пониматься следующим образом:

• **Авторизация** – запрос, сформированный Платежной системой в результате проведения транзакции с платежной картой (авторизации могут быть успешные и неуспешные).

• **Банк** – поставщик платежных услуг, поставщик-эмитент, банк-эмитент: В.С. „ENERGBANK” S.A.

• **Карта** – платежная карта, банковская карта, эмитированная В.С. „ENERGBANK” S.A. на имя Держателя в соответствии с положениями Договора. Карта – это стандартизированный, защищенный и персонифицированный носитель информации, посредством которого его Держатель, с использованием своего персонального идентификационного номера и/или других кодов, позволяющих его идентифицировать, имеет доступ к Текущему счету для операций с картами для осуществления операций. Карта используется Держателем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами использования, и принимается в качестве платежного инструмента в Сделках с использованием карт. Эмитированная карта является дебетовой картой, за исключением случаев, когда основному Держателю предоставляется, на основании документов, дополнительно подписанных с Банком, либо возможность осуществления операций сверх остатка по счету (овердрафт) – дебетовая карта с возможностью овердрафта, либо кредитный лимит – кредитная карта.

• **Банкомат, АТМ** – банковский автомат, принадлежащий банку – участнику Платежной системы, предназначенный для самообслуживания Держателя карты, который позволяет снять наличные денежные средства с Текущего счета для операций с картами в результате осуществления Сделки с использованием Карты, получить информацию о состоянии Счета и об операциях, осуществленных с использованием Карты, а также для выполнения других функций, для которых он может быть

запрограммирован.

• **Ордер, Квитанция, Чек** – документ первичного учета, оформленный у Торговца/в Кассе Банка, удостоверяющий Транзакцию.

• **Заявление о выпуске карты, Заявление** – представляет положения Договора, вместе с Правилами использования и Тарифами, посредством которого клиент выражает свое волевое согласие для установления юридических отношений, и просит открыть Текущий счет для операций с картами и эмитировать Карту, указывая свои идентификационные данные, валюту, а также тип Карты.

• **Договор** – волевое соглашение, осуществленное между Основным Держателем и Банком, посредством которого устанавливаются, изменяются или прерываются юридические отношения, и которое регламентирует использование Карт и администрирование Текущего счета для операций с картами. Договор является договором присоединения, и представляет собой положения Договора: Заявление о выпуске карты, Правила использования карты, эмитированной к текущему счету для операций с картами физического лица, Тарифы на обслуживание физических лиц. Договор автоматически вступает в силу с момента подписания Держателем карты и Банком Заявления о выпуске карты и с принятием Правил использования и Тарифов на обслуживание физических лиц.

• **Код CVV2/CVC2** – код, состоящий из 3 цифр, указанный на обратной стороне карты, на панели для подписи, или предоставленный Держателю иным защищенным способом, установленным Банком. Данный код используется для авторизации транзакций, и представляет собой инструмент для обеспечения безопасности Карты в электронной среде.

• **3D Secure код** – уникальный пароль который состоит из 6-ти, которые держатель платежной карты получает посредством СМС в момент проведения транзакции в e-commerce.

• **Текущий счет для операций с картами, Платежный счет, Счет** – счет, открытый и поддерживаемый Основным Держателем в Банке, в целях отражения транзакций с использованием карт, а также других операций, предусмотренных настоящим Договором.

• **Торговец** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или лицо, осуществляющее другой вид деятельности, которое, при посредничестве банка, участвует в Платежной системе и принимает Карты в качестве инструмента безналичной оплаты за отпускаемые товары, оказываемые услуги и/или выполняемые работы, в соответствии с правилами Платежной системы и договором, заключенным с Банком.

• **Держатель карты, Держатель** – физическое лицо, на имя которого эмитирована Карта в соответствии с настоящим Договором. Включает в себя понятия «Основной держатель» и «Авторизованный пользователь».

• **Основной держатель** – держатель, владелец Текущего счета для операций с картами, открытого в соответствии с положениями Договора.

• **Авторизованный пользователь** – физическое лицо, на имя которого выпущена дополнительная карта.

• **Персонализированные защитные элементы Карты** – PIN-код, код CVV2/CVC2, номер Карты, дата истечения срока действия Карты и/или другие защитные элементы, предварительно согласованные между Держателем и Банком.

• **E-commerce** – представляет собой деятельность покупки или продажи в интернет среде.

• **Касса банка, Касса** – банковская единица, принадлежащая банку-участнику Платежной системы, которая принимает Карты для получения наличных денежных средств и/или оплаты определенных услуг, согласно правилам Платежной системы.

• **Оператор** – работник Торговца или банка – участника Платежной системы, который непосредственно осуществляет обслуживание Держателя в Кассе банка или в торговой точке Торговца.

• **PIN, PIN-код** – персональный идентификационный номер, присвоенный Карте для идентификации Держателя при осуществлении транзакций с использованием Карты. PIN считается электронным эквивалентом подписи Держателя и является инструментом обеспечения безопасности.

• **PIN-Конверт** – защищенный конверт, внутри которого напечатан PIN, и, в зависимости от случая, код CVV2/CVC2. PIN-Конверт используется Банком в качестве инструмента безопасной передачи персонализированных Защитных элементов карты Держателя. Целостность PIN-Конверта гарантирует конфиденциальность содержащихся внутри персонализированных Защитных элементов Карты.

• **Правила использования** карты, эмитированной к текущему счету для операций с картами физического лица, Правила – составная часть Договора, регулирующая порядок установления, изменения и прекращения юридических отношений, а также использование Карты.

• **Платежная система** – международная платежная система MasterCard Worldwide и/или Visa International.

• **Услуга 3DSecure** – стандарт безопасности для транзакций в интернет среде, которая включает в себя противо-мошеннические технологии, разработанные Платежными системами Visa International и MasterCard. Для платежной системы Visa International данная услуга называется - Verified by Visa, для MasterCard – SecureCode. Услуга 3DSecure может быть предоставлена при проведении транзакций исключительно на сайтах, которые поддерживают стандарты 3DSecure, предоставляя клиенту логотипы „**MasterCard SecureCode**” и/или „**Verified by Visa**”. Данная услуга повышает безопасность при проведении онлайн транзакций, посредством запрашиваемого пароля для каждой операции в интернете.

В случаях утери или кражи, карта, которая подключена к 3Dsecure не может быть использована 3-тими лицами для осуществления интернет операций. Система исключает риски мошенничества путем копирования данных с карты.

• **Тарифы на обслуживание физических лиц в**

**В.С.**

„**ENERGBANK**” S.A., **Тарифы** – представляют положения Договора, которые регулируют тарифы и ограничения В.С. „ENERGBANK” S.A., касающиеся обслуживания карт.

• **Транзакция с использованием карты, Транзакция, Платежная операция** – сделка, в которой Карта используется для оплаты товаров и/или услуг, получения наличных денежных средств, оплаты коммунальных услуг.

• **Терминал по продаже, POS-Терминал, POS** – устройство, установленное в торговой точке Торговца или в Кассе банка; предназначен для обслуживания Держателя карты; позволяет считывать данные с магнитной полосы и/или микропроцессора Карты, обрабатывать их и другие данные, касающиеся инициированной операции.

**Примечание: Правила использования карты, эмитированной к текущему счету для операций с картами физического лица, должны быть тщательно проанализированы, соблюдены и в точности применены Держателем, во избежание возможных негативных последствий, к которым может привести несоблюдение данных Правил.**

#### **Использование Карты и ее Защитных Элементов**

**8.** Карта и PIN должны быть использованы Держателем в строгом соответствии с положениями настоящего Договора. Держатель узнает PIN-Код из PIN-Конверта, переданного ему одновременно с Картой представителями Банка. Держатель обязуется не разглашать PIN, а также не передавать в пользование Карту (в том числе ее персонализированные Защитные Элементы) третьему лицу.

**9.** В случае если Держатель не обеспечил безопасность персонализированных Защитных элементов Карты, материальные потери, связанные с любой неавторизованной операцией, вытекающие из одной или нескольких ситуаций, предусмотренных в пункте **64** настоящих Правил использования, несет Держатель, до лимита в 2500 лей за ситуацию, или эквивалент данной суммы в валюте карточного счета.

**10.** Держатель несет все потери, связанные с любой неавторизованной операцией, в случае, если данные потери являются следствием мошенничества, преднамеренного несоблюдения либо серьезной халатности в отношении обязательств Держателя, связанных с использованием карты.

**11.** Правильный ввод PIN-кода (предшествующий осуществлению Транзакции) и/или подписание Квитанции, выданной POS-терминалом (после осуществления Транзакции), представляет собой согласие (авторизацию) со стороны Держателя на обработку соответствующей Транзакции со стороны Банка. В электронной среде, согласие выражается перед осуществлением Транзакции, посредством правильного указания номера карты, кода CVV2/CVC2 и/или даты истечения срока действия карты, либо другими способами, предварительно согласованными между Держателем и Банком.

**12.** Основной Держатель может потребовать корректировки неавторизованной или ненадлежащим (неправильным) образом

выполненной Банком платежной операции только в случае, если он проинформировал Банк о факте констатации такой операции, в кратчайшие сроки, но не позже 13 месяцев со дня списания денежных средств со счета, путем подачи рекламации в письменной форме. Вышеуказанный предельный срок не применяется, в случае если Банк не выполнил свое обязательство по предоставлению или обеспечению доступности информации, связанной с данной операцией, в соответствии с положениями действующего законодательства.

**13.** Авторизованные и надлежащим образом осуществленные операции могут быть опротестованы Держателем в кратчайшие сроки, но не позже 45 дней с момента списания денежных средств с его счета, путем подачи Банку рекламации в письменной форме.

**14.** В случае неавторизованной (осуществленной иначе, чем это предусмотрено в пункте **11**) платежной операции, Банк возместит Держателю сумму, касающуюся неавторизованной платежной операции, немедленно после констатации, и, в соответствующем случае, приведет дебетованный счет в состояние, в котором бы он находился, если бы неавторизованная платежная операция не была осуществлена, при условии, что после проведения проверок, Банк констатирует, что осуществленная платежная операция была действительно неавторизованной.

**15.** В момент получения информации, относящейся к инициированной транзакции с использованием Карты, эмитированной Банком, он незамедлительно иницирует осуществление (обработку) данной операции.

**16.** Банк берет на себя ответственность за правильное осуществление (обработку) всех Сделок, иницированных Держателем, после получения его согласия, посредством соблюдения положений, указанных в пункте **11**. В случаях если Банк не выполняет или выполняет ненадлежащим образом платежные операции, он несет ответственность согласно положениям действующего законодательства.

**17.** Банк не берет на себя ответственность за действия третьих лиц (финансовые, коммерческие организации, правительственные структуры), или веб-страницы, которые не принимают к оплате Карты, эмитированные Банком, либо вводят некоторые ограничения в использование карт, эмитированных Банком, действия которых, в свою очередь, могут причинить определенные неудобства Держателю Карты.

**18.** После передачи Держателю PIN-Конверта и Карты, Банк несет ответственность исключительно за ситуации, ясно предусмотренные в настоящих Правилах использования.

**19.** Банк выдает Карту Держателю после оплаты с его стороны всех платежей согласно Тарифам. В случае, если Держатель не получает карту в течение 3 месяцев с момента подачи Заявления о выпуске карты, Банк имеет право уничтожить Карту, без возврата платежей, выплаченных ранее Держателем.

**20.** При получении Карты Держатель обязан поставить свою подпись ручкой на обратной стороне Карты, в поле,

предназначенном для подписи.

**21.** Основной Держатель имеет право запросить выдачу/перевыпуск Дополнительной Карты, предназначенной для Авторизованного Пользователя. Для этой цели Основной Держатель вместе с Авторизованным Пользователем должны заполнить и подписать Заявление о выпуске дополнительной карты.

**22.** Основной держатель имеет право в любой момент закрыть дополнительную карту без согласия авторизованного пользователя.

**23.** Карта не является передаваемым платежным инструментом, за исключением предоплаченных карт. Она может быть использована только:

- держателем;
- в соответствии с действующим законодательством и настоящими Правилами использования;
- в течение срока действия Карты;
- с соблюдением права Банка отменить в любой момент право использования Карты для определенной транзакции, не принимая заявление об авторизации данной сделки.

**24.** Карта используется для осуществления следующих видов операций:

- снятие наличных денег в Кассах Банка и/или Банкоматах Банка и других участников Платежной системы;
- оплата товаров и/или услуг у Торговцев и обязательств перед бюджетом (налоги, пошлины, другие обязательные платежи);
- другие финансовые и нефинансовые операции, предусмотренные в Тарифах.

**25.** Банк имеет право ограничить сумму какой-либо транзакции, или нескольких транзакций, в течение определенного периода времени, а также виды разрешенных транзакций. В то же время, Банк не несет ответственности за некоторые ограничения, наложенные другими банками для карт, эмитированных Банком.

**26.** При осуществлении транзакций с использованием карты у Торговцев или в Кассе Банка, Держатель обязан принять Квитанцию, проверить – правильно ли в ней указаны имя Держателя, сумма и дата транзакции – и подписать ее, по требованию Оператора.

**27.** Оператор обязан предоставить в распоряжение Держателя копию Квитанции.

**28.** В случае несоответствия подписи на Карте подписи на Квитанции, Оператор имеет право изъять Карту.

**29.** При осуществлении Транзакции у Торговцев и в Кассах Банка Оператор может перед проведением операции потребовать у Держателя предъявить документ, удостоверяющий его личность.

**30.** Карта является собственностью Банка. Она должна быть немедленно возвращена Банку по истечению срока/перевыпуске или по его требованию.

**31.** Запрещается использование Карты в ситуации, когда она аннулирована или заблокирована. В случае нарушения данного положения, Держатель несет ответственность в соответствии с

действующим законодательством.

#### Использование Текущего счета для операций с картами

**32.** Текущий счет для операций с картами открывается Банком в валюте/ валютах, указанной/ указанных в Заявлении. Минимальная сумма, необходимая для открытия Текущего счета для операций с картой, установлена в Тарифах. Основной Держатель уполномочивает Банк автоматически дебетовать Текущий счет для операций с картами на суммы, представляющие:

- эквивалент Транзакций, в том числе, осуществленных мошенническим образом со стороны Держателя или других лиц, с соблюдением положений, указанных в пункте **54.а)**;
- выплаты процентов, сборов и комиссий, причитающихся Банку согласно Тарифам;
- эквивалент расходов (почта, телефон и т.п.), понесенных Банком по требованию Держателя.

**33.** Текущий счет для операций с картами может быть открыт на основании доверенности. Держатель может уполномочить третье лицо правом о подаче заявления об открытии текущего счета для операций с картами, а также перевыпуск карты/ карт, получении ее и Pin-Конверта, только с соблюдением следующих условий:

- третье лицо наделяется правом на основании доверенности, нотариально заверенной, в соответствии в законодательством Республики Молдова;
- доверенность должна содержать информацию о том, что Держатель наделяет третье лицо правом запросить выпуск / перевыпуск карты/ карт, включая право на получение карты/ карт и Pin-Конвертов (с обязательным указанием номера счета в случае перевыпуска).

С момента получения Держателем/ третьим лицом, уполномоченным Держателем, карты и Pin-конверта, Держатель несет полную ответственность за совершенные операции посредством карты и/или данных карты.

**34.** Держатель карты, также может наделить третье лицо правом о возможности администрирования(управления)/ осуществления операций по текущему счету для операций с платежными картами на основании доверенности, нотариально заверенной, в соответствии с законодательством Республики Молдова.

**35.** В случае, если текущий счет для операций с картами имеет опцию, позволяющую совершать транзакции сверх остатка по счету (овердрафт), или кредитную линию на кредитную карту, открытие, администрирование и использование данной карты регулируются Договором о предоставлении кредитной линии, в котором Основной Держатель выступает в качестве Дебитора. В этом случае, сделки, предусмотренные настоящими Правилами использования, для списания с Текущего счета для операций с картами, могут быть отражены в счетах по учету кредитной линии (кредитный счет, счет начисленных комиссий т.п.).

**36.** Основной держатель несет ответственность за суммы, указанные в пункте **35**.

**37.** Основной держатель обязан осуществлять ежемесячный мониторинг состояния Текущего счета для операций с картами, для того, чтобы не допустить использования минимального остатка или возникновения несанкционированного овердрафта по текущему счету для операций с картами.

**38.** В случае возникновения несанкционированного овердрафта, Основной Держатель обязан возместить Банку сумму несанкционированного овердрафта и сумму процентов и комиссионных, рассчитанных согласно Тарифам.

**39.** В случае неуплаты сумм и/или несоблюдения максимального срока оплаты, указанных в пункте **38**, Основной Держатель уполномочивает Банк закрыть Карты и выплатить причитающуюся сумму с других счетов Основного Держателя в Банке, в соответствии с внутренними документами Банка, а в случае отсутствия такой возможности, Банк оставляет за собой право приступить к принудительному взысканию долга посредством компетентных правовых органов.

**40.** Текущий счет для операций с картами может быть пополнен посредством:

- внесения наличных денежных средств в Кассах Банка;
- банковского перевода с другого счета, открытого в Банке, или в другом Банке;
- других способов, предоставленных Банком.

**41.** В случае операций в валюте, отличающейся от валюты счета, денежные средства будут сконвертированы по коммерческому курсу для операций с платежными картами установленный ВС “ENERGBANK” S.A. на день проведения транзакции. Банк оставляет за собой право изменять в течении дня коммерческий курс по операциям с платежными картами, извещая об этом на сайте.

Таким образом, блокирование суммы в процессе обработки авторизационного документа, осуществляется с или без конверсией валют в нижеуказанной последовательности:

В случае если валюта транзакции и промежуточная валюта, полученная Банком в авторизационном запросе, совпадают с валютой Счета/карты, при блокировании средств конверсия не применяется;

В случае если валюта транзакции, полученная Банком в авторизационном запросе, отличается от промежуточной валюты в этом же запросе, которая, в свою очередь отличается от валюты Счета/карты, конверсия валюты осуществляется по курсу Visa Inc./MasterCard и/или специальный курс валют Банка, в зависимости от промежуточной валюты применяемой Visa Inc./MasterCard в полученном авторизационном запросе;

В случае если конверсия валют осуществляется на стороне Банка, применяется специальный курс валют на текущий операционный день в момент получения авторизационного запроса;

В случае если конверсия валют осуществляется на стороне платежной системы Visa Inc./MasterCard Inc., то применяется курс систем Visa Inc./MasterCard Inc. на день обработки авторизационного запроса. Блокированная при авторизации

сумма конвертируется по курсу на дату формирования авторизационного запроса, но с текущего счета списанная сумма будет конвертироваться по курсу на день списания средств со счета и может не совпадать с суммой заблокированной авторизационным документом.

**42.** Держатель может получить информацию о наличии денежных средств на Текущем счете для операций с картами и об осуществленных Транзакциях, бесплатно, в Кассах Банка, посредством системы «Электронная выписка со счета» на веб-странице Банка или посредством запроса данной информации в Службе поддержки клиентов Банка. Банк может предоставить эту информацию и другими способами, предварительно согласованными с Держателем, в соответствии с Тарифами Банка. Сумма доступных денежных средств рассчитывается по следующей формуле: (остаток средств на Карточном Счете) + (кредитный лимит) – (минимальный остаток) – (суммы операций, авторизованных Банком и не списанных со счета на данный момент).

**43.** Банк обязуется бесплатно предоставлять в распоряжение Основного Держателя, один раз в календарный месяц, выписку с Текущего счета для операций с картами, содержащую сумму остатка на начало и конец периода, перечень Транзакций и других операций, осуществленных на Текущем счете для операций с картами за соответствующий месяц:

- в электронном формате, на веб-странице Банка посредством системы «Выписка со счета», которая отражает обороты за период не более 2 последних месяцев;

- на бумажном носителе, по запросу, в подразделении Банка, где была выдана Карта, и/или другим способом, дополнительно согласованным с Банком.

Выписка со счета за один календарный месяц предоставляется Основному Держателю начиная с десятого числа следующего месяца. Для дополнительной(дополнительных) выписки(выписок) со счета Банк вправе взимать комиссию, согласно Тарифам.

**44.** Карта и текущий счет для операций с картами могут быть закрыты на основании заявления о закрытии Карты, которое может быть подано в подразделении Банка, где была выдана Карта.

**45.** Держатель ясным и безотзывным образом уполномочивает Банк окончательно закрыть Текущий счет для операций с картами вместе с Картой, в случае, если соблюдены следующие условия:

- в течение 365 дней не были зарегистрированы движения (движениями подразумеваются поступления и снятия наличности, перечисления национальные и международные, полученные на счет или отправленные со счета клиента) денежных средств на соответствующем Счете;

- на дату закрытия остаток по счету меньше, чем:

- 100 лей - для текущих счетов открытых в молдавских леях,
- 10 долларов США – для текущих счетов открытых в долларах,
- 10 Евро – для текущих счетов открытых в Евро.

- текущий счет не привязан к депозитному счету;

- на дату закрытия, к счету не применяются превентивные меры правоохранительных органов или другими уполномоченными лицами закона, которые представляют законные интересы.

Данный мандат может осуществляться Банком без дополнительных формальностей и приравнивается к заявлению о закрытии Счета, подписанного Владельцем счета.

Для закрытия счетов, согласно критериям описанным в данном пункте, Банк разместит объявление на сайте.

Доступные денежные средства, находящиеся на счете на дату закрытия, будут размещены на внутреннем счете, откуда будут выданы по просьбе клиента.

**46.** Банк вправе закрыть банковский Счет, в случае осуществления клиентом операций, которые противоречат Закону 308 от 22.12.2017 по предотвращению и борьбе с отмыванием денег и финансированию терроризма. О намерении Банка закрыть счет или счета клиента, Банк проинформирует клиента в письменном виде с уведомлением о вручении. Если в течение 2-х месяцев клиент не появляется в банке с целью закрытия счетов, Банк в одностороннем порядке расторгает договор и закрывает данный счет или счета, а денежные средства доступные на счете на дату закрытия будут размещены на внутреннем счете, откуда будут выданы по запросу клиента.

**47.** Запрещается использование Карты и Текущего счета для операций с картами, в случае, если данная карта заблокирована и/или в отношении Счета применяются обеспечительные меры со стороны правовых органов или других организаций, уполномоченных законом.

**48.** Запрещается использование Карты и Текущего Счета для операций с картами для осуществления сделок, запрещенных действующим законодательством, в том числе для приобретения запрещенных законом товаров/услуг, и/или осуществление операций по отмыванию денег или финансированию терроризма.

#### Условия и правила использования услуги 3DSecure

**49.** В момент открытия платежного счета и выпуска карты к нему, Банк, автоматически, регистрирует ее в систему 3Dsecure, „Verified by Visa” для карт системы Visa

International, и „SecureCode” для карт системы Mastercard.

**50.** Для правильного функционирования услуги 3Dsecure, авторизованный пользователь платежной карты обязан обеспечить правильность и достоверность предоставленных Банку данных, нр. мобильного телефона местных операторов, на который будет отправляться, посредством СМС, код для авторизации транзакции. В случае если авторизованный пользователь указал другой нр. телефона, который ему не принадлежит или этот номер не является действующим, Банк оставляет за собой право блокировать, в любой момент, доступ авторизованного пользователя к услуге 3Dsecure, и далее не будет нести ответственность за незащищенные транзакции в интернет среде.

**51.** Аутентификационный код, который будет получен авторизованным пользователем платежной карты, должен быть известен исключительно авторизованному пользователю

платежной карты. В этом отношении, авторизованный пользователь платежной карты обязан соблюдать конфиденциальность данных, являясь целиком за это ответственным.

**52.** Авторизованный пользователь обязуется информировать Банк в случае подозрений относительно конфиденциальности данных аутентификационного кода.

**53.** Авторизованный пользователь вправе запросить у Банка отключение услуги 3Dsecure, посредством письменного заявления. С момента отключения данной услуги, Банк не несет более ответственность за онлайн транзакции непризнанные авторизованным пользователем. Также, в случаях, когда карта, которая была отключена/не подключена от/к услуги 3Dsecure, будет использована несанкционированно на защищенном 3DSecure сайте, Банк не сможет инициировать диспутные работы с Платежными системами Visa и/или MasterCard. Потери вследствие таких транзакций понесет авторизованный пользователь.

**54.** Подтвержденные 3Dsecure кодом платежа являются безвозвратными и не могут быть оспорены. Аннуирование, либо разрешение любого вопроса возможен лишь при договоренности с торговцем, бенефициаром платежа.

**55.** Авторизованному пользователю предоставляется абсолютная свобода в осуществлении покупок товаров и услуг в интернете, с использованием услуги 3Dsecure. Любые разбирательства относительно несоблюдения торговцем условий оплаты, доставки, качества приобретенных товаров и услуг могут быть разрешены исключительно между авторизованным пользователем и торговцем поставщиком.

**56.** Банк не несет ответственности за: а) изменение, прекращение или прерывания в предоставлении услуги по причинам независимым от Банка; б) неисправности компьютера/телефона или предоставление телефонных услуг выявленных вследствие транзакций в интернет среде; в) любой ущерб, причиненный вирусным заражением техники во время осуществления транзакций.

**57.** Данные правила и условия пользования представляют собой договор между Авторизованным пользователем и ВС „ENERGBANK” S.A. о подключении к услуге 3Dsecure.

#### Тарифы и комиссии

**58.** Держатель карты вознаграждает Банк за предоставленные услуги в соответствии с Тарифами на обслуживание Банка, утвержденными Административным Советом Банка. Тарифы и банковские комиссии являются плавающими, Банк вправе изменять их в зависимости от своей политики, при условии обязательного предварительного уведомления Держателя карты посредством размещения новых Тарифов и/или комиссий на информационных стендах подразделений Банка и/или на веб-странице Банка за 2 (два) месяца до их вступления в силу.

**59.** Банковская комиссия взимается в молдавских леях или, если счет в иностранной валюте, конвертируется в молдавские леи, в зависимости от характера и валюты операции, осуществленной с

Текущего счета для операций с картами Держателя, или взимается наличными. В случае отсутствия денежных средств для уплаты комиссии в валюте осуществленной операции, сумма комиссии может взиматься Банком с других счетов Держателя, с конвертированием в валюту операции по коммерческому обменному курсу Банка на день осуществления операции.

**60.** Держатель ясным и безотзывным образом уполномочивает Банк осуществлять взимание посредством собственного распоряжения (внутренних платежных документов) со своих счетов в леях или валюте эквивалента банковских комиссий, без предварительного уведомления, на условиях действующих законных регулирований и без предварительного согласия Держателя.

#### Безопасность Карты и ее Защитных Элементов

**61.** Держатель не имеет право вносить какие-либо изменения в элементы Карты, за исключением проставления образца подписи на панели для подписи. Карта, на которой присутствуют явные признаки каких-либо изменений, может быть изъята Банком.

**62.** Держатель обязан предпринимать все необходимые меры для обеспечения безопасности Карты, PIN-кода и других Защитных Элементов Карты. Запрещается запись PIN-а на карте или на любом другом носителе, который позволил бы ассоциировать его с Картой, по своей природе или положению, таким образом, чтобы его не могли увидеть/идентифицировать третьи лица. PIN-код необходимо запомнить в момент его получения, а PIN-Конверт сразу же уничтожить.

**63.** В целях предупреждения случаев мошенничества, Держатель, помимо соблюдения остальных положений настоящих Правил использования, должен предпринимать следующие меры:

- хранить карту в условиях, исключающих ее повреждение, утерю или кражу;
- запомнить и держать в секрете PIN-код;
- использовать PIN таким образом, чтобы его не могли видеть /идентифицировать другие лица;
- не разглашать и/или передавать третьим лицам информацию о Защитных Элементах Карты;
- требовать осуществления операций у Торговца/в Отделении Банка только в его присутствии;
- получать Карту и Квитанцию после каждой транзакции, осуществленной на специальном устройстве (ATM, POS);
- незамедлительно проверять остаток средств на Текущем счете для операций с картами в случае неудачной сделки;
- избегать разглашения конфиденциальной информации по телефону и с помощью других средств коммуникации.

**64. а)** В случае утери, кражи, компрометации Карты/PIN-а со стороны другого лица и/или, обнаружения другой формы несанкционированного использования Карты, Держатель, немедленно после установления данного факта, обязан уведомить об этом Службу поддержки клиентов Банка по телефонам +373 22/ 21 02 02, +373 22/ 21 03 03, предоставляя в

распоряжение оператора запрашиваемую им информацию. Данная услуга доступна круглосуточно. После уведомления и устной аутентификации (по телефону), карта блокируется Банком, с соответствующей регистрацией в информационной системе.

**б)** Держатель Карты не несет ответственность за транзакции, осуществленные с его картой с момента получения Банком его уведомления об утере или краже карты, за исключением случая, если Держатель действовал мошенническим или злоумышленным образом.

**с)** Держатель:

- вместе с уведомлением об утере или краже Карты, предоставляет в распоряжение Банка все сведения, касающиеся обстоятельств, при которых произошел инцидент;
- в случае компрометации PIN-Кода, предоставляет Банку всю запрашиваемую информацию, касающуюся условий, в которых PIN был скомпрометирован, и возвращает, по требованию Банка, карту.
- **д)** В случае обнаружения Карты, заявленной ранее как украденной/утраченной и/или с компрометированным PIN-ом, Держателю запрещается использовать ее для осуществления транзакций. В этом случае Держатель обязан связаться с Банком в кратчайшие сроки для получения дополнительных инструкций.

#### Условия приостановления /блокировки, аннулирования и перевыпуска Карты

**65.** Срок действия Карты устанавливается Банком. Карта используется до последнего дня срока действия, указанного на Карте. Запрещается использовать Карту с истекшим сроком действия. С момента истечения срока действия Карта аннулируется.

**66.** Банк имеет право периодически эмитировать новые карты взамен существующих, без необходимости подачи нового Заявления о выдаче карты со стороны Держателя.

**67.** Банк имеет право отказать в перевыпуске Карты без обоснования данного решения.

**68.** Банк имеет право аннулировать и/или заблокировать Карту в случаях, связанных с:

- безопасностью Карты;
- подозрениями относительно несанкционированного или мошеннического использования Карты;
- заявлением Держателя об утере, краже или несанкционированном использовании карты, согласно положениям, указанным в пункте **66**;
- констатацией значительного увеличения риска, связанного с неспособностью Держателя выполнять свои платежные обязательства перед Банком;
- несоблюдением положений Договора;
- прекращением договорных отношений между Банком и Держателем.

**69.** Банк разблокирует Карту или заменит ее на новую, в зависимости от ситуации, как только перестанут действовать

основания для блокировки Карты.

#### Срок действия Договора

**70.** Договор заключается на неограниченный срок.

**71.** В случае смерти Основного Держателя Договор немедленно прекращает свое действие. В этом случае остаток средств на Текущем Счете для операций с картами выдается Банком законным наследникам Основного Держателя, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

**72.** Основной держатель имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке любой момент, посредством подачи заявления о закрытии счета, из которого явствует расторжение Договора.

**73.** В случае расторжения Договора, Основной Держатель обязан вернуть все Карты, эмитированные к Текущему счету для операций с картами, а счет подлежит закрытию.

**74.** Остаток со Счета выдается Основному Держателю после отражения на Текущем счете для операций с картами всех транзакций, осуществленных со всеми Картами, открытыми к данному счету, и оплаты всех тарифов и комиссий согласно Тарифам. Сумма Остатка на Текущем Счете для операций с картами выдается по истечении не менее 30 календарных дней для карт Visa Electron и Cirrus/Maestro и по истечении 30 календарных дней для карт Visa Classic, Visa Gold и MasterCard, с момента подачи заявления о закрытии счета и возврата всех карт, эмитированных на основании Договора.

**75.** Банк имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке посредством передачи Основному Держателю предварительного уведомления, на бумажном или электронном носителе (электронная почта или другое электронное средство), не менее чем за 30 дней до даты расторжения Договора. Банк может расторгнуть Договор в одностороннем порядке, без передачи предварительного уведомления, в случае, если Держатель нарушил свои обязательства по Договору.

**76.** Аннулирование или приостановление Карты не освобождает Держателя от обязательств, возложенных на него по Договору посредством использования Карты до момента ее аннулирования или приостановления.

**77.** Прекращение действия Договора не освобождает стороны от обязательств, вытекающих из положений Договора в период его действия.

#### Изменение Договора

**78.** Банк имеет право изменять Договор в одностороннем порядке, в том числе посредством утверждения новой редакции Договора. В этом случае, Банк информирует Основного Держателя о данных изменениях, на государственном языке, посредством информационных стендов в отделениях Банка и/или веб-страницы Банка, не менее чем за 60 дней до даты, предложенной для вступления в силу изменений, и, вместе с этим, информирует Основного Держателя о его праве расторгнуть Договор бесплатно и немедленно, до даты вступления в силу внесенных изменений.

**79.** В случае, предусмотренном в пункте **80**, Банк также информирует Основного Держателя о том, что изменения

Договора считаются принятыми им, если до предложенной для их вступления в силу даты Основной Держатель не проинформировал Банк в письменной форме о факте несогласия с внесенными изменениями.

**80.** Банк устанавливает курс обмена валюты для Сделок, предполагающих конвертирование валюты, и может вносить изменения в курс обмена валюты без какого-либо предварительного уведомления, если изменения основываются на изменениях базисного курса валюты.

**81.** Банк не несет ответственности в случае, если информация об изменении Договора (включая Правила использования и Тарифы), опубликованная в установленном Договором порядке и сроки, не была изучена и/или правильно понята Основным Держателем.

**82.** Любые изменения Договора, включая Правила использования, Тарифы, с момента их вступления в силу, являются действительными в одинаковой мере для всех Держателей и Авторизованных Пользователей, которые запросили эмиссию Карты и оказание услуг со стороны Банка, в том числе для Держателей и Авторизованных пользователей, которые запросили эмиссию Карты и оказание услуг со стороны Банка до даты вступления в силу данных изменений.

#### Рассмотрение рекламаций

**83.** Все рекламации, которые могут возникнуть в течение срока действия Договора, рассматриваются Банком согласно положениям действующих законодательных актов и на следующих условиях:

**а)** Держатель имеет право подать рекламацию в подразделении Банка, где он получил Карту, или отправить ее по почте на адрес Банка. Рекламация должна быть оформлена в письменном виде и считается принятой Банком в день ее получения.

**б)** Банк обязан рассмотреть рекламацию и сообщить Держателю о своем решении по данной рекламации в течение не более 15 дней с момента ее получения. По запросу Основного Держателя, решение Банка может быть предоставлено в письменной форме.

**с)** Банк обязуется незамедлительно корректировать бухгалтерские записи по дебету или кредиту Текущего счета для операций с картами, в случае если, в результате рассмотрения рекламации, было установлено, что данные записи были выполнены неправильно.

**84.** В случае, если предметом рекламации является Транзакция, осуществленная с использованием Карты Авторизованного Пользователя, рекламация должна быть подписана и Основным Держателем, и Авторизованным Пользователем.

**85.** В случае если Держатель обнаружит, что Банк превысил максимальный срок, предусмотренный для рассмотрения рекламаций, указанный в пункте **83 б)**, и/или не согласен с принятым Банком решением, он вправе обратиться с данным вопросом в Национальный Банк Молдовы, и/или возбудить иск против Банка в соответствующей судебной инстанции.

**86.** На любую рекламацию, обращение или запрос Держателя официальным ответом Банка считается исключительно ответ, предоставленный в письменной форме за подписью члена

Правления Банка или Директора Филиала Банка, уполномоченного соответствующим образом на основании доверенности.

#### Заключительные положения

**87.** Банк предоставляет Держателю услуги по авторизации транзакций круглосуточно, семь дней в неделю.

**88.** Держатель гарантирует достоверность данных, указанных в Заявлении, и обязан немедленно информировать Банк о любых изменениях этих данных.

**89.** Банк имеет право обрабатывать персональные данные Держателя для заключения и исполнения Договора, в том числе в случаях, необходимых для установления, исполнения или защиты какого-либо права Банка в соответствии с действующим законодательством. Банк также может использовать эти данные в целях информирования Держателя о продуктах и услугах, предлагаемых/оказываемых Банком, используя различные средства связи (стационарный телефон, мобильный телефон, электронная почта, sms-сообщения, и т.д.).

**90.** Держатель выражает свое ясное и безоговорочное согласие на обработку Банком персональных данных на период пользования услугами, оказываемыми Банком в соответствии с действующим законодательством, положениями Договора и другими документами, подписанными между Банком и Держателем карты, в целях открытия Счета; обслуживания Счета; осуществления безналичных и наличных операций в национальной или иностранной валюте, операций обмена валюты, денежных переводов; рассмотрения заявок на кредит и предоставления кредитов в национальной и иностранной валюте; размещения денежных средств на депозит; оказания брокерских и дилинговых услуг; финансирования международной торговли и предоставления инструментов гарантирования сделок; аренды сейфов для хранения денежных средств и ценных предметов, а также в целях, предусмотренных действующим законодательством.

**91.** Держатель карты обладает правом доступа к персональным данным; правом на вмешательство в отношении персональных данных; правом на возражение при обработке персональных данных; правом не оказаться под воздействием частного решения; правом доступа к правосудию.

**92.** Держатель подтверждает, что ознакомился с положениями статьи 12, параграфа (1) Закона № 133 от 08.07.2011 г. о защите персональных данных.

**93.** Положения Договора не могут быть приняты Держателем иначе, чем полностью. Любое несогласие Держателя с содержанием Договора, в том числе с последующими изменениями, может быть выражено Держателем только посредством закрытия Карты и Текущего Счета для операций с картами со стороны Держателя. В противном случае, презумируется то, что Держатель прочел, понял и принял Договор (Правила использования, Тарифы), в том числе с последующими изменениями.

**94.** Положения Договора являются обязательными как для

Держателя, так и для Банка, с момента подписания со стороны Держателя и Банка Заявления о выдаче карты, выражая, тем самым, волевое соглашение для установления юридических отношений и запрашивая выдачу карты Держателю.

**95.** Держатель имеет право запрашивать в любой момент в течение срока действия Договора, в электронном формате или на бумажном носителе, Правила использования и Тарифы, представляющие положения Договора.

**96.** Все разногласия и/или споры, возникшие между Держателем и Банком относительно Договора, будут разрешены мирным путем, посредством переговоров между сторонами. При исчерпании всех способов решения споров мирным путем, они будут разрешены компетентными судебными инстанциями, в соответствии с законодательством Республики Молдова.

**97.** Банк обязуется соблюдать конфиденциальность персональных данных Основного Держателя, и не разглашать их третьим лицам, за исключением случаев, в которых их разглашение затребовано действующим законодательством.

**98.** В случае назначения Авторизованного Пользователя, положения Договора распространяются и на него, в мере, в которой применимы данные положения.

**В.С. “Energbank” S.A., Управление Банковских Карт**  
Республика Молдова, MD 2001, мун. Кишинэу, ул. Тигина, 23/3  
**Тел. +/373 22/ 26 47 39; e-mail: cards@energbank.com**  
**Веб-страница: www.energbank.com**  
Лицензированный Национальным Банком Молдовы, серия и номер лицензии А ММII 004474  
В.С. “Energbank” S.A. зарегистрирован в Национальном Центре по защите Персональных Данных (под номером 000 00 78