

REGULILE PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ BUSINESS ONLINE PENTRU PERSOANE JURIDICE

1. TERMENI ȘI NOȚIUNI

Termenii și noțiunile utilizați(te) în textul prezentelor reguli, au următoarea semnificație:

1. Sistem automatizat de deservire la distanță Business Online pentru persoane juridice (în continuare Sistem Business Online) = soluție informatică, pusă la dispoziție de către Bancă Clientului, ce permite utilizatorului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație să aibă acces de la distanță la mijloacele aflate în contul de plăți al deținătorului în scopul obținerii de informații privind starea contului de plăți și a tranzacțiilor realizate, efectuării tranzacțiilor în numele și la ordinul deținătorului din contul mijloacelor aflate în contul de plăți;

2. Banca = Banca comercială "ENERGBANK" S.A., inclusiv oficiul central și sucursalele Băncii (în continuare - Bancă).

3. Client = persoana juridică, care are conturi deschise în BC "ENERGBANK" S.A. și care dorește să se conecteze la Sistemul de deservire bancară la distanță Business Online pentru persoane juridice.

4. Părțile = Banca și Clientul menționate în comun.

5. Utilizator = Persoana fizică cu sau fără drept de autorizare care utilizează Sistemul Business Online în condițiile și limitele mandatului acordat, în numele și pe seama Clientului:

Utilizator inițiator (fără drept de autorizare) - persoana împuternicită doar să vizualizeze informații generale și informații privind conturile Clientului și să introducă date în formularele electronice aferente modulelor disponibile în Sistemul Business Online;

Utilizator autorizator (cu drept de autorizare) - persoana împuternicită care, pe lângă drepturile aferente unui Utilizator inițiator, are și dreptul de a da instrucțiuni de plată de pe conturile Clientului, în limitele și conform mandatului acordat de Client, prin formularul anexat la cererea privind conectarea la Sistemul Business Online.

6. Cerere privind conectarea la Sistemul Business Online (în continuare Cerere) = cerere din partea clientului de conectare la Sistemul Business Online, care conține acceptul în totalitate a prezentelor Reguli și Tarifelor Băncii privind prestarea serviciilor de plată prin intermediul Sistemului Business Online.

7. Tarifele Băncii ((în continuare Tarife) = tarifele Băncii pentru utilizarea Serviciului Business Online.

8. Elemente de autentificare = setul de elemente necesare utilizării Sistemului Business Online ce permit Clientului vizualizarea, introducerea de date, respectiv exprimarea consimțământului pentru executarea documentului de plată. Elementele de autentificare sunt compuse din:

a. **Nume de utilizator (Username)** – denumirea atribuită de Banca fiecărui Utilizator în scopul accesării Sistemului Business Online. Numele de utilizator nu poate fi modificat.

b. **Parola utilizator** – cod unic format din minim 8 (opt) caractere, stabilit inițial de Banca, care va fi schimbat de către Utilizator la prima conectare la Sistemul Business Online.

c. **Cod SMS** - Cod unic generat în mod aliator de Sistemul Business Online, la cererea Utilizatorului. Codul este transmis prin SMS pe numărul de telefon mobil indicat de Client și permite accesarea Sistemului.

d. **Semnătură electronică avansată** - utilizatorul trebuie să dispună de un certificat emis de către Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică pe care să îl poată prezenta la momentul autentificării.

e. **Semnătură electronică mobilă** – utilizatorul trebuie să despuna de o semnătură mobilă emisă de către Orange sau Moldcel. La selectarea acestei metode utilizatorul va primi un mesaj de notificare pe telefonul mobil; în situația în care aproba accesul, se considera ca autentificarea s-a realizat cu succes și utilizatorul va intra în aplicație.

Clientul poate opta pentru una sau toate metodele de autentificare.

9. Document electronic = informația în formă electronică, creată, structurată, prelucrată, păstrată și/sau transmisă prin intermediul computerului sau al altor dispozitive electronice, semnată cu semnătură electronică în conformitate cu Lega nr. 91 din 29.05.2014 privind semnătura electronică și documentul electronic.

10.Documentul de plată electronic = produs informațional, prin intermediul căruia, se autentifică sau se planifică faptul, se atestă dreptul, se recunoaște o obligațiune, se identifică persoana fizică sau juridică, care a aplicat semnătura electronică digitală, prin care se execută (se stinge) obligațiunea bănească, conform condițiilor contractuale și cerințelor actelor normative în vigoare.

11.Semnătura electronică = date în formă electronică, care sunt atașate la sau logic asociate cu alte date în formă electronică și care sunt utilizate ca metodă de autentificare.

12.Cheia privată = consecutivitate digitală unică, formată prin intermediul dispozitivului de creare a semnăturii electronice și destinată a fi utilizată pentru crearea semnăturii electronice.

13.Cheia publică - consecutivitate digitală unică, formată prin intermediul dispozitivului de creare a semnăturii electronice, care corespunde cheii private interdependente și este destinată a fi utilizată pentru verificarea autenticității semnăturii electronice.

14.Certificat al cheii publice = document electronic ce conține cheia publică, este semnat cu semnătura electronică a prestatorului de servicii de certificare, atestă apartenența cheii respective titularului de certificat al cheii publice și permite identificarea acestui titular.

15.Prestator de servicii de certificare = întreprinzător individual sau persoană juridică care prestează servicii de certificare.

16.Autenticitate a documentului electronic – calitate a documentului electronic care constă în faptul că acesta este semnat de persoana care deține o semnătură electronică autentică și este abilitată cu drept de semnătură.

17.Manual de utilizare = Set de instrucțiuni de utilizare a Sistemului Business Online, oferit Clientului în format electronic pe pagina www.energbank.com

2. DISPOZIȚII GENERALE

18.Prezentele Reguli privind prestarea serviciilor de plată prin intermediul Sistemului Business Online pentru persoane juridice (în continuare Reguli), stabilesc cadrul general de utilizare a Sistemului Business Online și determină drepturile, obligațiunile și răspunderea Părților, ce apar în rezultatul utilizării Sistemului.

19.Sistemul Business Online asigură Clientului accesul de la distanță la informația privind situația operațiunilor efectuate la contul(urile) bancare din B.C. "ENERGBANK" S.A., efectuarea de la distanță prin intermediul documentelor electronice a următoarelor tipuri de operațiuni:

- a. transferul de credit atât în valută națională cât și străină;
- b. cumpărarea – vânzarea valutei.
- c. transfer între conturi proprii.
- d. proiect salarial.

20.Funcționalitatea de bază a Sistemului Business Online este asigurată de aplicația OLBank.

21.Regulile trebuie să fie examinate ca o Ofertă Publică a Băncii de a încheia un Contract prin intermediul depunerii Cererii în conformitate cu prezentele Reguli și Tarife în vigoare.

22.Semnarea de către Client a Cererii confirmă faptul informării și acceptării în totalitate a conținutului prezentelor Reguli și a Tarifelor în vigoare la data semnării Cererii.

23.Din momentul semnării de către Părți a Cererii, în continuare contractul privind conectarea la Sistemul Business Online se consideră a fi încheiat între Bancă și Client.

24.În scopul informării Clienților cu conținutul prezentelor Reguli și Tarife, și în scopul informării despre eventualele modificări, Banca le publică prin plasarea informației (Regulilor și Tarifelor) pe panourile informative în oficiile Băncii, precum și pe site-ul Băncii www.energbank.com.

25.Pe măsura perfecționării Sistemului Business Online, Banca va oferi Clienților și alte posibilități de efectuare a operațiunilor bancare.

26. Sistemul Business Online permite efectuarea plăților din numele și la indicația Clientului și reieșind din funcționalitate, se clasifică ca tranzacțională.

27. Sistemul Business Online oferă posibilitatea accesării Sistemului prin intermediul site-ului Băncii, fără preinstalarea aplicației program la Client iar după tipul aplicațiilor este clasificată ca Internet-payments.

28. Sistemul Business Online poate fi accesat prin intermediul unui browser, care suportă SSL/TLS. Browserele recomandate sunt: Microsoft. Internet Explorer, Mozilla FireFox, Google Chrome.

29. Banca își rezervă dreptul, în mod unilateral, de a introduce condiții suplimentare sau de a modifica prezentele Reguli, în funcție de schimbările de ordin legislativ sau de necesitățile de ordin intern ale Băncii, informând Clientul prin intermediul site-ului www.energbank.com, în prealabil cu 30 zile calendaristice până la intrarea în vigoare a noilor condiții. Dacă Clientul nu-și exercită dreptul de reziliere, se va considera că Clientul a acceptat noile condiții în mod tacit.

3. REGULI GENERALE PRIVIND ACCESUL ȘI CONECTAREA

30. Accesul Clientului la Sistemul Business Online se va efectua prin mandatarii săi autorizați denumiți utilizatori.

31. După aprobarea de către Bancă a documentelor depuse de către Client pentru a beneficia de Serviciul Business Online, Banca va pune la dispoziție Clientului următoarele:

a. Un exemplar al Formularului Cerere împreună cu Anexele aferente, completate de Client și aprobate de către Bancă.

b. Regulile privind utilizarea Sistemului Business Online (oferit doar în format electronic pe pagina web a Băncii www.energbank.com).

c. Manualul de utilizare al Sistemului Business Online (oferit doar în format electronic pe pagina web a Băncii www.energbank.com).

32. Clientul, prin Utilizatorii mandatați, va putea accesa Sistemul Business Online instantaneu, de la data aprobării de către Banca a documentelor depuse.

33. Conectarea la Sistemul Business Online se realizează prin accesarea paginii web a Băncii www.energbank.com.

4. REGULI GENERALE PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI BUSINESS ONLINE

34. Banca va permite utilizarea Sistemului Business Online numai în condițiile în care Clientul introduce corect elementele de autentificare.

35. La prima conectare, Clientul este obligat să schimbe Parola de Utilizator, parola atribuită inițial de către Banca. Accesul la Sistemul Business Online va avea loc numai după schimbarea parolei.

36. La a cincea introducere eronată, consecutivă a Parolei, contul Utilizatorului va fi blocat definitiv. Pentru deblocare Utilizatorul va trebui să contacteze banca sau să utilizeze funcționalitatea „Am uitat parola”.

37. Utilizarea corectă a Sistemului Business Online se va efectua numai în măsura în care Clientul a urmat toate etapele necesare realizării operațiunilor și a respectat dispozițiile legale în vigoare, Regulile de utilizare a Sistemului Business Online, limitele de autorizare stabilite de către Client pentru fiecare utilizator și specificațiile prezentate în Ghidul de utilizare.

38. Sistemul Business Online se va utiliza exclusiv de către persoanele menționate de către Client în anexele atașate la Cerere, în limita mandatului acordat de către Client, în caz contrar Banca fiind exonerată de răspundere în cazul în care operațiunile sunt efectuate de către o terță parte care nu face parte din categoria utilizatorilor în sensul Regulilor privind utilizarea Sistemului Business Online.

39. La orice modificare a listei specimen de semnături, care ar avea drept consecință retragerea/modificarea drepturilor de autorizare ale unui utilizator înregistrat în Sistemul Business Online din numele Clientului, Clientul va depune la ghișeuul băncii concomitent cu noua listă specimen de semnături o Cerere de modificare completată conform noilor drepturi asociate acestuia.

40. Toate operațiunile efectuate de Utilizatori sunt opozabile Destinatorului și se efectuează în numele și pe seama sa.

5. CARACTERISTICI ALE DOCUMENTELOR DE PLATĂ TRANSMISE PRIN SISTEMULUI BUSINESS ONLINE

41. Documentele electronice de plată efectuate prin intermediu Sistemului Business Online se semnează de către client doar cu semnătura electronică avansată și semnătura electronică mobilă.

42. Documentele electronice de plată se primesc de către Bancă în conformitate cu informația privind orele limită pentru transmiterea la Bancă a ordinelor de plată în moneda națională și în valută străină prin Sistemul Business Online în vederea executării lor în aceeași zi, plasată pe panoul informațional din sucursala Băncii.

43. Alte documente electronice se primesc în conformitate cu graficul de lucru al Băncii.

44. Documentele electronice se perfectează de către Client la locurile de muncă computerizate în conformitate cu particularitățile expuse în prezentele Reguli și alte acte normative ale Băncii.

45. Clientul verifică corectitudinea perfectării documentelor electronice de plată, aplică SE ale persoanelor cu dreptul de semnătură și le transmite prin Sistemul Business Online la Bancă. Clientul poartă răspundere pentru perfectarea corectă și transmiterea documentului electronic de plată.

46. În Bancă se efectuează verificarea veridicității documentului electronic de plată. În cazul veridicității documentului electronic de plată se efectuează controlul logic al documentului electronic de plată, inclusiv, se verifică existența elementelor obligatorii în documentul electronic de plată și formatului de date. La fel, se efectuează controlul posibilității executării plății în baza documentului electronic de plată (se verifică existența mijloacelor bănești pe contul bancar al Clientului pentru executarea documentului de plata, cat si pentru acoperirea comisioanelor aferente).

47. Clientul este informat despre acceptarea sau refuzul unui document de plata prin intermediul Sistemului Business Online, în meniul „Istoric operațiuni”, în funcție de tipul documentelor de plata efectuate, prin afișarea stării EXECUTAT sau RESPINS.

48. Documentele electronice de plată cu greșeli nu se execută și se returnează Clientului în aceeași zi operațională. Documentul electronic de plată, primit în mod repetat, se consideră document nou.

49. Banca primind documentul electronic de plată pe parcursul zilei operaționale, SE a căruia este veridică, este obligată, cu condiția acceptării acestuia și existenței mijloacelor bănești suficiente pe conturile bancare ale Clientului, să efectueze perceperea mijloacelor bănești de pe conturile bancare pe parcursul aceleiași zile operaționale.

50. Clientul la locul său de muncă prin mijloacele Sistemului Business Online imprimă documentele de plată privind operațiunile la conturile bancare, care se deservesc prin Sistemul Business Online.

51. În scopul soluționării operative a întrebărilor apărute în procesul utilizării Sistemului Business Online, Clientul poate să se adreseze în sucursala Băncii, în care se deservește sau prin intermediul canalelor de informare ale Băncii (telefon, poșta electronică) afișate pe site-ul Băncii www.energbank.com

6. MODALITATEA DE ACHITARE A COMISIONULUI ȘI CUANTUMUL ACESTUIA

52. Pentru utilizarea Sistemului Business Online, Clientul este obligat să achite Băncii un comision lunar conform Tarifelor Băncii, în vigoare, care sunt puse la dispoziția Clientului la semnarea Cererii și care pot fi consultate în subdiviziunile structurale ale Băncii sau pe pagina web a Băncii www.energbank.com.

53. Clientul declară și confirmă că prin semnarea Cererii a luat cunoștință și este de acord cu conținutul Tarifelor Băncii.

54. Clientul autorizează în mod irevocabil Banca de a debita oricare din conturile bancare curente ale Clientului aflate la Bancă sau deschise ulterior în vederea perceperei în calitate de beneficiar a sumelor aferente comisionului de utilizare a Sistemului Business Online.

55. Mărimea comisionului se calculează de către Bancă de sine stătător și se decontează lunar din contul Clientului fără preaviz prin intermediul formularului «Nota de plată», în perioada - începând cu data de 25 până la

ultima zi calendaristică a lunii.

56. Mărimea comisionului indicat în Tarifele Băncii poate fi modificat în mod unilateral de către Bancă, cu condiția informării Clientului, în termen de cel puțin 7 zile înainte de intrarea în vigoare a acestuia, prin intermediul paginii web a Băncii și la ghișeul Băncii. Clientului îi revine obligația de a se informa periodic cu privire la nivelul tarifelor și comisioanelor bancare.

57. În cazul dezacordului privind modificarea tarifelor, Clientul are dreptul de a cere rezilierea/renunțarea de la utilizarea Sistemului Business Online și recalcularea plății pentru ultima lună conform tarifele vechi, cu condiția prezentării la Bancă a Cererii scrise (pe suport de hârtie sau în format electronic), nu mai târziu de data de 10 a lunii, următoare, în care a avut loc modificarea tarifelor. Ne prezentarea la Bancă a Cererii scrise (pe suport de hârtie sau în format electronic), în termenul indicat, se clasifică ca acordul Clientului cu tarifele noi ale Băncii.

7. GARANȚII DE SECURITATE

58. Sistemul automatizat de deservire la distanță Business Online este proiectat astfel încât să fie ușor de utilizat dar în același timp să asigure un nivel maxim de securitate a tranzacțiilor.

59. În scopul asigurării confidențialității, autenticității, integrității și nonrepudierii tranzacțiilor în cadrul Sistemului Business Online sunt implementate următoarele elemente de securitate:

- a. Nume de utilizator și parolă;
- b. Coduri de verificare expediată prin mesaje scurte SMS;
- c. Semnătură electronică mobilă;
- d. Semnătură electronică avansată calificată eliberată de prestatori de servicii de certificare acreditați „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică” și „Instituția Publică "Agenția Servicii Publice"”.

60. Pentru asigurarea unui nivel maxim de confidențialitate a informației în cadrul sistemului Business Online Banca recomandă să fie utilizată semnătura electronică mobilă și semnătură electronică avansată calificată în calitate de factor suplimentar de autentificare a utilizatorilor. Prin selectarea metodelor mai puțin sigure de autentificare, utilizatorul este conștient de nivelul de risc sporit de compromitere a confidențialității informației și își asumă aceste riscuri.

61. Semnarea electronică a tranzacțiilor se efectuează doar utilizând semnătura electronică avansată calificată, inclusiv cea mobilă. Astfel se asigură autenticitatea, integritatea și nonrepudierea tranzacțiilor.

62. Părțile recunosc puterea juridică a metodei semnăturii electronice (denumită în continuare SE), utilizată în Sistemul Business Online la transmiterea documentelor electronice de la Client la Bancă.

63. Părțile recunosc, că contrafacerea SE a Clientului, adică, formarea SE corecte a documentului electronic din numele Clientului, este imposibilă fără cunoașterea cheii secrete a Clientului.

64. Părțile recunosc, că documentele electronice, înregistrate în Sistemul Business Online, autentificate cu SE a Clientului, juridic sunt echivalente cu documentele respective pe suport de hârtie, semnate de către conducătorul (contabilul-șef) al Clientului și care dispune de amprenta ștampilei Clientului, dispun de putere juridică și confirmă existența raporturilor juridice între Părți. Documentele electronice fără SE a Clientului nu are putere juridică, de către Bancă nu se examinează și nu se execută.

65. Părțile recunosc, că documentele electronice cu semnătură electronică a Clientului, constituite de Sistemul Business Online în Bancă, constituie material de probă în soluționarea litigiilor în conformitate cu capitolul nr.10 a prezentelor reguli - «Desfășurarea expertizei tehnice la apariția litigiilor». Documentele electronice, ce nu conțin semnătura electronică, la existența litigiilor, nu constituie material de probă.

66. Părțile recunosc, că în cadrul prezentelor Reguli, funcțiile Centrului de certificare sunt executate de către prestatorii de servicii de certificare acreditați conform legislației în vigoare a Republicii Moldova.

67. Părțile recunosc, la activitatea cu Sistemul Business Online în calitate de barem unic al timpului, servește timpul local. Timpul de control este timpul indicat de ceasul de pe serverul Băncii.

68. Prin nominalizarea utilizatorilor de care va fi reprezentat, clientul conștientizează că aceștea vor putea efectua anumite acțiuni din numele clientului în conformitate cu rolul atribuit, vor avea acces la informații din cadrul sistemului ce ține de client și că siguranța informației din cadrul sistemului depinde în mare parte de acești utilizatori și ține de aportul client utilizator.

69. Utilizatorii își asumă responsabilitatea de a asigura confidențialitatea elementelor de securitate și vor lua măsuri de securizare a echipamentului utilizat, inclusiv al telefoanelor mobile utilizate pentru recepționarea

mesajelor de verificare de la Bancă.

70. Utilizatorii modifică parolele de acces la Serviciul Business Online regulat, la cererea sistemului și nu utilizează parole folosite anterior.

71. Utilizatorii nu folosesc parole previzibile cum ar fi data nașterii, numere de telefon, date ale membrilor familiei ș.a.

72. Permanent, utilizatorii vor întreprinde măsuri de a asigura confidențialitate elementelor de securitate. Nu va comunica nimănui, inclusiv personalului Băncii, parole, cod PIN și altă. Informație de autentificare. Nu va nota informații utilizată pentru autentificare și nu va păstra această informație în locuri accesibile altor persoane. **UTILIZATORII FOLOSESC SISTEMUL ÎN MOD INDIVIDUAL ȘI NU VOR PERMITE ALTOR PERSOANE SĂ ACȚIONEZE DIN NUMELE LOR.**

73. Dacă există suspiciuni de compromitere a confidențialității elementelor de securitate, utilizatorul va lua măsuri de modificare a acestei informații. Va modifica parola utilizând instrumentele sistemului, codurile PIN. În caz că aceasta e imposibil de realizat, utilizatorul va apela serviciul suport clienți al băncii sau al prestatorilor de servicii de certificare.

74. Utilizatorii revizuiesc periodic lista de tranzacții și activități efectuate prin intermediul contului său de utilizator pentru a verifica dacă nu există activități suspecte. În cazul în care sunt depistate astfel de activități vor întreprinde măsuri de modificare a parolei și vor anunța Banca prin intermediul căilor existente de comunicare.

75. Utilizatorii iau măsurile de rigoare pentru protecția dispozitivelor utilizate de către ei în cadrul Sistemului Business Online contra programelor sau echipamentelor malițioase cum ar fi viruși, viermi, troieni, ș.a. Astfel încât Business Online este un serviciu accesibil public iar pentru accesarea acestuia utilizatorii folosesc dispozitivele proprii Banca nu poate asigura siguranța acestora. Responsabilitatea de asigurare a securității dispozitivelor de pe care este accesat sistemul Business Online îi revine utilizatorului.

76. Banca poate utiliza și alte metode de furnizare către clienți a unor recomandări de securitate iar clienții trebuie să asigure respectarea acestor recomandări de către utilizatorii care-l reprezintă.

77. Utilizatorii nu vor întreprinde acțiuni care ar avea ca scop depistarea modalităților de ocolire a măsurilor de securitate existente în sistemul Business Online și în cazul în care asemenea modalități au fost depistate acestea nu vor fi aplicate iar utilizatorii vor înștiința imediat Banca.

8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII

78. Banca se obligă să păstreze în secret și să nu transmită persoanelor terțe informația despre Client, utilizată în Sistemul Business Online, cu excepția cazurilor, prevăzute de legislația Republicii Moldova.

79. Banca se obligă să actualizeze informațiile prezentate prin intermediul acestui Sistem, de câte ori este necesar, în conformitate cu prevederile legale și cu prevederile prezentelor Reguli.

80. Pentru asigurarea unui nivel maxim de securitate și eficiență, Banca efectuează periodic activități de îmbunătățire a performanțelor, de verificare și întreținere a aplicațiilor și echipamentelor IT pe care le deține. În perioada desfășurării acestor activități, Banca poate opri parțial sau total funcționarea sau accesul la aplicația Business Online. Banca va informa clientul din timp în legătura cu aceste activități programate prin intermediul Sistemului Business Online, prin intermediul site-ului Băncii si/sau prin orice alte mijloace pe care le are la dispoziție.

81. Banca este obligată la cererea în scris (pe suport de hârtie sau în format electronic) Clientului să înceteze să primească spre executare documente de plată, înregistrate în Sistemul Business Online.

82. Banca asigură condițiile necesare pentru preîntâmpinarea riscurilor potențiale în rezultatul utilizării frauduloase a Sistemului Business Online și poartă răspundere conform legislația Republicii Moldova.

83. Banca își rezervă dreptul să formeze și aplice algoritmul de transliterare a simbolurilor speciale în cadrul documentelor de plată, executate prin intermediul Sistemului Business Online, conform algoritmului de transliterare al Banca Națională a Moldovei.

84. Banca are dreptul de a suspenda serviciile Sistemului Business Online în cazurile prevăzute de legislația RM, actele normative interne ale Băncii și prevederile contractului privind deservirea de casă și decontări precum prezentele Reguli.

85. În cazul în care cauzele care atrag suspendarea/blocarea Sistemului Business Online durează mai mult de 30 de zile, fără ca acestea să fie remediate de către Client, Banca își rezervă dreptul unilateral de a considera

încetat contractul pentru Serviciul Business Online.

86.Banca este exonerata de răspundere pentru pierderi sau daune pe care Clientul le-ar putea suferi ca urmare a întreruperii sau funcționării defectuoase a Sistemului Business Online din motive de natura tehnica ce țin de infrastructura utilizată de Client.

87.Banca este exonerata de răspundere în următoarele cazuri:

a) în cazul în care o terță persoană, neautorizată, alta decât Utilizatorii, ordona executarea unui document de plată în numele și pe seama Clientului, ca urmare a dezvăluirii, intenționate sau fără intenție, de către

Client a elementelor de autentificare necesare accesului la Sistemul Business Online;

b) în cazul în care Clientul a retras mandatul unui Utilizator dar nu a adus la cunoștința Băncii, în scris retragerea mandatului, iar Utilizatorul revocat a autorizat documentul de plată în numele și pe seama Clientului.

c) în situația în care sistemul informatic al Clientului este compromis sau este utilizat, cu sau fără cunoștința Clientului, de către terțe persoane care nu fac parte din categoria Utilizatorilor, în categoria terților fiind incluși și Utilizatorii cărora Clientul le-a retras mandatul de a autoriza documente de plată în Sistemul Business Online, dar nu a adus aceasta la cunoștința Băncii.

d) în cazul în care Clientul nu poate avea acces Sistemul Business Online din cauza deficiențelor de conectare care țin de echipamentele Clientului sau de deficiențele serviciului de furnizare de internet la care Clientul este abonat.

88.Banca nu este răspunzătoare pentru pierderea sau dauna rezultată din utilizarea neadecvată de către Client/Utilizator Autorizat sau funcționarea defectuoasă a telefonului mobil al cărui număr a fost comunicat Băncii pentru trimiterea de coduri de autentificare prin SMS (utilizarea neautorizată sau frauduloasă, blocarea în funcționare sau funcționarea defectuoasă a acestuia, etc) și nici pentru eventualele întârzieri referitoare la primirea textului SMS.

9. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

89.Clientul este obligat să completeze documentele în conformitate cu cerințele regulamentelor BNM, precum și a actelor normative interne ale Băncii.

90.Clientul poartă răspundere pentru corectitudinea completării și transmiterii documentului electronic de plată.

91.Clientul este obligat să păstreze în secret și să nu transmită persoanelor terțe informația despre cheile secrete ale Clientului, utilizate în Sistemul Business Online, iar în cazul suspectării compromiterii cheii proprii, imediat să informeze Banca despre aceasta și să întreprindă măsuri de revocare a cheii compromise.

92.Pentru a beneficia de serviciile Sistemului Business Online, Clientul își ia angajamentul ca utilizatorii sistemului Business Online care-l repezită să-și prelungească valabilitatea cheilor criptografice în conformitatea cu prevederile legii LEGE Nr. 91 din 29.05.2014 privind semnătura electronică și documentul electronic.

93.Clientul are dreptul în scris (pe suport de hârtie sau în format electronic) să ceară de la Bancă asistarea temporară (totală/parțială) a serviciilor Sistemului Business Online. În acest caz, pentru reactivarea serviciilor Sistemului Business Online, Clientul trebuie, să înainteze cererea în scris (pe suport de hârtie sau în format electronic).

Prezenta cerere trebuie să conțină obligatoriu următoarele elemente: denumirea și IDNO companiei, perioada și motivul asistării/reactivării serviciilor Sistemului Business Online, data și ora semnăturii.

94.Clientul este obligat la cererea Băncii să prezinte documente justificative (confirmative) în cazul, dacă sunt prevăzute de actele normative interne ale Băncii.

95.Clientul este obligat să achite la timp Băncii comisionul lunar, prevăzută de capitolul 3 a prezentelor Reguli.

10. MODALITATEA EXAMINĂRII LITIGIILOR

96.La rezilierea/renunțarea de la utilizarea Sistemului Business Online, Părțile poartă răspundere de toate documentele electronice semnate cu SE a Clientului în Sistemul Business Online, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

97.În cazul apariției situațiilor de conflict între Client și Bancă la utilizarea Sistemului Business Online, Părțile se obligă să participe la examinarea litigiilor în conformitate cu capitolul nr.10 a prezentelor reguli - «Desfășurarea expertizei tehnice la apariția litigiilor», să execute cerințele capitolului nr.10 și să poarte răspundere conform concluziilor pe marginea situației de conflict.

98.Părțile se obligă în cazul soluționării litigiilor economice sau de altă natură, care pot apărea în legătură cu utilizarea Sistemului Business Online, să prezinte în scris estimările sale, dovezile și concluziile, pe marginea

cererii Părții interesate.

99. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor asumate conform prezentelor Reguli la apariția acțiunii unei situații de forță majoră, evenimentelor cu caracter extrem (cutremure de pământ, inundații, dezordine în masă, intervenția organelor de stat și altor organe împuternicite, și legate de faptele menționate, funcționare neregulată a electricității, deteriorări în sistemele de legătură, modificări în legislație, sau alte situații analogice (forță majoră), care se află după limitele controlului real al Părților.

11. TERMENUL DE ACȚIUNE ȘI PROCEDURA DE REZILIERE

100. Contractul intră în vigoare din momentul semnării Cererii privind conectarea la Sistemul Business Online de către ambele Părți și acționează pe un termen nelimitat.

101. Contractul poate fi reziliat la cererea uneia dintre Părți. Inițiatorul este obligat să comunice în scris (pe suport de hârtie sau în format electronic) despre aceasta celeilalte părți, nu mai târziu decât cu 15 zile până la data propusă de reziliere a Contractului. În acest caz se completează Cererea de reziliere a serviciilor Sistemului în forma liberă (atunci când inițiatorul rezilierii este Clientul) sau Scrisoarea de informare privind decizia de reziliere a contractului (în cazul inițiatorului rezilierii este Banca).

102. Banca poate să suspende și/sau rezilieze prezentul Contract din proprie inițiativă în cazul în care se constată apariția unor riscuri aferente securității sistemului informatic al Băncii sau a Serviciului Business Online, sau în cazul nerespectării de către Client a prevederilor prezentelor Reguli sau neachitarea de către Client a comisionului pentru utilizarea Sistemului Business Online.

103. Acțiunea prezentelor Reguli încetează automat în cazul rezilierii de către Bancă sau Client a Contractului deservirii de casă și de decontări.

12. EFECTUAREA EXPERTIZEI TEHNICE ÎN CAZUL APARIȚIEI LITIGIILOR

104. Litigiu - este considerată situația în care există pretenții către Bancă din partea Clientului, care pot fi soluționate uniform în rezultatul verificării SE a Clientului pe documentul electronic.

105. Clientul prezintă Băncii cererea, care conține esența pretenției cu trimitere la documentul electronic de plată, în baza căruia Banca a executat operațiunile la contul Clientului.

106. Banca este obligată în decurs de nu mai mult de 5 zile din data prezentării de către Client a cererii să formeze o Comisie de soluționare a litigiilor pentru examinarea cererii. În componența Comisiei intră un număr egal de reprezentanți atât din partea Clientului, cât și din partea Băncii. În caz de necesitate, Părțile implică reprezentanții Companiei care a elaborat Sistemul Business Online și experți independenți.

107. Comisia de soluționare a litigiilor în decurs de nu mai mult de 5 zile examinează cererea. Examinarea cererii include următoarele etape:

a. Comisia de soluționare a litigiilor efectuează expertiza tehnică a documentului electronic, aprobat cu SE a Clientului, în baza căruia Banca a realizat operațiunea la contul Clientului, contestată de către Client.

b. Comisia de soluționare a litigiilor efectuează expertiza cheilor publice a semnăturii digitale a Clientului, perioada de acțiune și statutul cheilor publice ale semnăturii electronice ale Clientului, și stabilirea apartenenței acestora Clientului.

c. Comisia de soluționare a litigiilor efectuează expertiza tehnică privind concretizarea SE a Clientului în documentul electronic.

d. În temeiul expertizei tehnice date Comisia de soluționare a litigiilor întocmește un proces verbal.

108. Rezultatul examinării litigiului de către Comisia de soluționare a litigiilor constituie stabilirea părții care poartă răspundere conform concluziei despre adevărul SE a Clientului pe documentul anexat.

109. Banca poartă răspundere față de Client în cazul în care a avut loc măcar una din următoarele situații:

a. Banca nu prezintă documentul electronic, în baza căruia a executat operațiunea la contul Clientului.

b. SE a Clientului în documentul electronic, în baza căruia Banca a executat operațiunea la contul Clientului, s-a dovedit incorectă.

c. Clientul prezintă înștiințarea despre anularea acțiunii SE secrete și a cheilor publice corespunzătoare acestora, utilizate pentru semnarea documentului litigios, semnată de persoană cu funcție de răspundere a Băncii și care are aplicată amprenta ștampilei Băncii, totodată data privind încetarea acțiunii cheilor SE a Clientului, indicată în înștiințare este anterioară datei, indicate pe documentul electronic în examinare.

110. În cazul în care, Banca prezintă documentul electronic, în care corectitudinea SE a Clientului este recunoscută de către Comisia de soluționare a litigiilor, apartenență Clientului la Cheile publice a SE a Clientului

este confirmată, Banca nu poartă răspundere în fața Clientului cu privire la executarea operațiunilor la conturile Clientului.

11. DISPOZIȚII FINALE

111. Litigiile apărute se soluționează prin negocieri fiind luate în considerație interesele reciproce în conformitate cu capitolul nr.10 a prezentelor Reguli, iar în cazul în care nu se ajunge la o înțelegere - pe cale judiciară.

112. Partea, care nu utilizează măsuri de protecție contra accesului nesancționat al utilizatorilor și personalului la Sistemul Business Online va compensa pierderile aduse celeilalte Părți.

113. Pe perioada examinării litigiului Banca are dreptul să stopeze, în mod unilateral, accesul Clientului la Sistemul Business Online.

BC "ENERGBANK" S.A.
Republica Moldova, Chișinău, str. Tighina 23/3
tel.: (+373) 22 858-000
site: www.energbank.com.