

## Правила пользования картами FinComBank

Правила пользования картами FinComBank (далее – Правила Банка) представляют собой рамочный договор в виде акцептованной публичной оферты, заключенный в соответствии с положениями Гражданского Кодекса и Закона №114 от 18.05.2012 «О платежных услугах и электронных деньгах».

Платежные карты FinComBank международных платежных систем Mastercard Incorporated и VISA Incorporated являются средством международных безналичных расчётов, использование которых регулируется законодательством Республики Молдова, правилами международных платёжных систем Mastercard Incorporated и VISA Incorporated, внутренними нормативными актами Банка, а также настоящими Правилами.

### 1. Термины

В тексте данных Правил используются следующие термины:

**Поставщик платежных услуг** - FinComBank SA, далее – Банк, IDNO 100260005347, юридический адрес ул. Пушкина, 26, мун. Кишинэу, Республика Молдова, телефон +373 22 26-99-99, fincom@fincombank.com, лицензия НБМ серия А ММП № 004505 от 19.02.2018. Номер телефона службы поддержки 24/24 для держателей карт +373 22 21-02-02, 21-03-03. Органом публичной власти, ответственным за надзор за поставщиком платежных услуг является Национальный банк Молдовы.

**Платежная услуга** – исполнение платежных операций с использованием платежной карты.

**Владелец счета** – физическое лицо, на имя которого в соответствии с действующим законодательством РМ, нормативными актами Национального банка Молдовы открыт платежный счет и эмитирована, как минимум, одна платежная карта.

**Платежная карта (далее карта)** – стандартизованный и, при необходимости, персонализированный носитель информации, посредством которого его держатель с использованием своего персонального идентификационного номера и/или любых других кодов, позволяющих его идентифицировать в зависимости от типа карты, имеет удаленный доступ к платежному счету, к которому прикреплена карта с целью формирования Владельца счета/Держателя карты распоряжений на осуществления определенных операций по счету в соответствии с законодательством РМ, предусмотренных поставщиком-эмитентом.

**Персонализированная карта** - платежная карта, которая прикреплена к платежному счету и на которой напечатана/оттеснена информация о держателе карты.

**Персонализированная карта** - платежная карта, которая прикреплена к платежному счету в MDL и на которой не напечатана/оттеснена информация о держателе карты.

**Поставщик-эмитент** – поставщик платежных услуг, который на основании договора с организатором системы платежей посредством платежных карт эмитирует платежные карты, обслуживает держателей эмитированных им платежных карт, и дает разрешение на осуществление операций по платежным картам.

**Поставщик-акцептант** - поставщик платежных услуг, который на основании договора с организатором системы платежей посредством платежных карт предоставляет торговцу услуги по приему карт к оплате в соответствии с договором об обслуживании торговца и/или выдает наличные денежные средства держателям платежных карт.

**Держатель карты** – физическое лицо, на имя которого и на условиях, оговорённых во взаимных обязательствах с поставщиком-эмитентом, в соответствии с действующим законодательством РМ, нормативными актами Национального банка Молдовы, эмитируется карта, или другое лицо, уполномоченное Держателем карты.

**Персональный Идентификационный Номер держателя карты** (названный сокращенно в соответствии с международной практикой – ПИН) - персональный секретный код, присвоенный поставщиком-эмитентом держателю карты с целью его идентификации при авторизации осуществления определенных операций с использованием карты и ввода ПИН-кода.

**CVV / CVC2** - Проверочный код карты на подлинность, как правило, используется в качестве защиты при проведении оплаты/покупки в сети Интернет, дополнительно к номеру Карты и сроку действия.

**Персонализированные элементы безопасности карты** - ПИН-код, код CVV / CVC2, динамический пароль 3D Secure, номер карты, дата окончания срока действия карты.

**3D-Secure** - международный стандарт безопасности, основанный на персонализированной аутентификации личности клиента. Технология разработана как платежной системой VISA Incorporated (Verified by VISA), так и Mastercard Incorporated (Mastercard Secure Code) и предусматривает следующий механизм:

- создание динамического пароля (отличительного от ПИН-а) для осуществления разовой операций в виртуальной среде, отправленный через СМС-сообщение, на e-mail клиента, указанные в анкете клиента, в интернет-бэнкинг или

- отправка пуш-уведомления в рамках мобильного приложения FinComPay для физических лиц, с целью подтверждения операции с помощью биометрии (FaceID/TouchID).

Механизм **3D-Secure** работает при условии, когда сайт, посредством которого осуществляется транзакция, поддерживает стандарты **3D-Secure**, афишируя логотипы «Verified by VISA» или «Mastercard Secure Code».

**Динамический пароль** - уникальный пароль, генерируемый при иницировании каждой операции в виртуальной среде, действительный в течение 10 минут и отправленный на номер телефона, адрес электронной почты, Интернет-бэнкинг и пуш-уведомление в рамках мобильного приложения Держателя карты, в целях дополнительной аутентификации держателя карты.

**Выписка со счёта** – документ/отчет, выдаваемый Держателю карты, в котором отражаются операции, проведенные им по карте за определённый период (один календарный месяц). Предоставляется Банком либо формируется Владельцем счета/Держателем карты самостоятельно в Устройствах самообслуживания Банка или с использованием сервисов дистанционного банковского обслуживания

**Блокирование карты** – приостановление операций по карте, проведенных с использованием определенной карты. Банк проводит блокировку карты для операций с он-лайн проверкой данных на базе письменного или устного заявления держателя карты или на основании (решение банка – риск мониторинг, гос органы и прочее).. На основании письменного заявления держателя карты, Банк проводит блокировку карты на уровне платежной системы (блокировка карты на уровне платежной системы проводится для всех карт кроме VISA Electron и Citrus /Maestro).

**Специальное устройство** - устройство, посредством которого осуществляются операции с физическим использованием карт, которое может быть: банкоматом (названный сокращенно в соответствии с международной практикой - АТМ), импринтером, ПОС-терминалом.

**Платежный счет** -, открытый Банком владельцу счета, который служит для регистрации в хронологическом порядке всех осуществляемых платежных операций, на/с этого счета в соответствии с действующим законодательством.

**Дополнительная платежная карта** (далее – дополнительная карта) - карта, эмитированная к ранее открытому платежному счёту и дополнительно к основной карте, дающая право её держателю на распоряжение средствами, находящимися на счёте. Дополнительная карта эмитируется Банком на основании письменного заявления владельца счета. Владелец счета вправе устанавливать ограничения на использование средств, находящихся на счете, держателем дополнительной карты.

**Дополнительная платежная карта для несовершеннолетних** - карта, эмитированная к ранее открытому платежному счёту, дающая право Держателю дополнительной карты для несовершеннолетних в возрасте от 7 лет на распоряжение средствами, находящимися на счёте. Дополнительная карта для несовершеннолетних эмитируется Банком на основании письменного заявления владельца счета. Владелец счета - родитель, усыновитель или опекун Держателя дополнительной карты для несовершеннолетних, обязан установить лимит на использование средств, находящихся на счете, для него, не превышающий лимиты, установленные Банком.

**Неснижаемый остаток на платежном счёте** – минимальная гарантийная сумма средств на платежном счёте для обеспечения исполнения держателем карты своих обязательств.

**Доступная сумма** – сумма денежных средств, в пределах которой Держатель карты вправе совершать расходные операции с использованием карты. Эта сумма рассчитывается по следующей формуле: (остаток денежных средств на счёте) плюс (кредитный лимит) минус (сумма неснижаемого остатка) минус (сумма операций, авторизованных Банком, которые еще не были отражены на счёте).

**Операционный день** - является частью рабочего банковского дня, в течение которого Банк осуществляет деятельность, необходимую для исполнения платежных операций.

**Карты Maestro и Visa Electron** (выпуск прекращен 15.06.2017)- это карты для физических лиц, предназначенные для оплаты товаров и услуг в торговых точках, а также получения наличных в пунктах выдачи наличных и в банкоматах. По данным картам всегда проводится авторизация, т.е. запрос о наличии денежных средств на счете. Используются только в тех местах, где на видном месте наклеен логотип данных карт. Все операции, которые осуществляются картой Maestro, должны быть подтверждены ПИН-кодом ее держателя.

**Карты Mastercard Standard и VISA Classic** - это карты для физических лиц, предназначенные для оплаты товаров и услуг в торговых точках, а также для получения наличных денежных средств в пунктах выдачи наличных и в банкоматах. В случае если сумма операции меньше лимита, установленного правилами соответствующих международных платежных систем, торговая точка имеет право не проводить авторизацию, а осуществить операцию предварительно сверив номер карты со списком номеров карт, содержащихся в стоп-листе.

**Карты Mastercard Gold и VISA Gold** (выпуск прекращен 01.04.2019)- это карты для физических лиц, которые используются для безналичной оплаты товаров и услуг, а также получения наличных средств. В случае если сумма операции меньше лимита, установленного правилами соответствующих международных платежных систем, торговая точка имеет право не проводить авторизацию, а осуществить операцию предварительно сверив номер карты со списком номеров карт, содержащихся в стоп-листе.

**Персонифицированная карта** (без фамилии и имени владельца карточки) предназначена для физических лиц. Используется для оплаты товаров и услуг в торговых точках, а также получения наличных в пунктах выдачи наличных и в банкоматах, а также оплаты коммунальных и прочих услуг в режиме реального времени посредством сайта [fincompay.com](http://fincompay.com) или мобильного приложения [Fincompay](http://Fincompay) для физических лиц. Идентификация держателя карты осуществляется посредством подписи на оборотной стороне карты, а также обязательным введением ПИН-кода при осуществлении операции. Данные карты не могут быть использованы для осуществления операций в виртуальной среде. По истечении срока действия карт, открытых в рамках продукта *Blitz Card* и *Instant Credit Opti*, они будут перевыпущены на персонализированные карты со встроенным микрочипом (с указанием фамилии и имени держателя карты на пластике).

Карты со встроенным микрочипом эмитируются сроком на 4 года, *Mastercard Virtual* - сроком на 2 года, персонифицированная карта с магнитной полосой эмитируется сроком на 3 года.

**Карты Mastercard Business** - это платежные карты, выпущенные к текущему счету юридического лица, держателем которых является физическое лицо - сотрудник юридического лица. Данные карты используются для осуществления коммерческих транзакций, включая безналичную оплату товаров и услуг и/или снятие наличных на территории страны и за границей.

**Карты Mastercard/Visa Platinum** - это карты премиального класса для физических лиц, которые используются для безналичной оплаты товаров и услуг, а также получения наличных средств. Одновременно с получением карты Держатель карты получает страховку во время путешествий за рубежом. По желанию, Держатель карты может подключиться к дополнительной услуге консьержа, доступа к VIP/Business залов и мировым привилегиям.

**Срок действия карты** – все карты выпускаются банком со встроенным микрочипом и модулем для бесконтактной оплаты эмитируются на срок 4 года.

**Несанкционированный овердрафт** – ситуация, когда сумма операции или комиссия, причитающаяся Банку, отраженные на платежном счете/платежной карте превышают доступный остаток средств на платежном счете / платежной карте, возникающая вследствие проведения операций с использованием Карты и расчетов по данным операциям. Несанкционированный овердрафт возникает вследствие неавторизованных платежей, курсовой разницы от конверсии иностранных валют, уплаты комиссионного вознаграждения и в других случаях.

**Технология типа contactless** - помогает осуществлять платежи картой у торговцев без необходимости вставлять карту в POS-терминал и вводить ПИН-код, в случае покупок до 200 леев (сумма может варьироваться у разных торговцев, но не превышать 30 долларов США). Оплата товара (услуг) совершается путем чтения информации о карте по радиоканалу при близком поднесении банковской карты к считывающему электронного терминала. Применяется для карт **Mastercard Standard, VISA Classic, Mastercard/Visa Platinum** и в пос-терминалах, помеченных логотипом contactless ))) \*.

\*Глава 1. была изменена на основании решения Правления Банка, протокол № 43от 04.09.2018

Система **FinComPay** - система дистанционного банковского обслуживания клиентов физических лиц типа Интернет-бэнкинг и мобильный-бэнкинг, предоставленная Банком клиенту посредством сайта [www.fincompay.com](http://www.fincompay.com) или мобильного приложения FinComPay, позволяющая держателю карты иметь дистанционный доступ к средствам на его счетах, с целью получения информации об остатках на счетах и проведения операций по счетам, получать push-уведомления об операциях (успешных и неуспешных), открывать карты, а также как средство связи с Банком.

## 2. Общие положения

- 2.1 Соблюдение Правил Банка обязательно как для Держателя основной карты, так и для держателей дополнительных карт.
- 2.2 Основная и дополнительные карты, эмитируемые Банком, являются собственностью Банка, обладающего исключительным правом предоставления и отзыва статуса Держателя карты.
- 2.3 Карта должна использоваться исключительно Держателем карты, тем самым держатель не имеет право передавать карту третьим лицам
- 2.4 Условия настоящих Правил применяются к любой карте, которая будет выпущена взамен или дополнительно к первоначально выпущенной.
- 2.5 Карта выдается Держателю карты после внесения первоначального минимального взноса и оплаты комиссии за обслуживание согласно Тарифам Банка.
- 2.6 Держатель карты располагает и распоряжается денежными средствами на своем платежном счете посредством своей карты и/или на основании других безналичных платежных инструментов. Выдача наличных денег в кассах Банка по карточному счету производится только при условии предъявления действительного документа, удостоверяющий личность.

\*п. 2.6 был изменен на основании решения Правления Банка, протокол № 20 от 30.05.2019

- 2.7 Держателю карты предоставляются следующие виды услуг:

- 2.7.1 Выдача национальной и иностранной валюты наличными посредством карты (с использованием банкоматов либо ПОС-терминалов);
- 2.7.2 Осуществление безналичных платежей с использованием карты в целях оплаты товаров и услуг;
- 2.7.3 Предоставление информации об остатке на карте посредством банкоматов, круглосуточной службы поддержки (тел. +373 22 21-02-02, 21-03-03) и в подразделениях банка;
- 2.7.4 Возможность подключиться к системе FinComPay;
- 2.7.5 Возможность подключиться к услуге «FINSERVICE», в рамках которой Банк:
  - будет осуществлять кредитовые переводы в запланированный день и на точную сумму, от имени Держателя карты на другие счета владельца, либо на счета других физических и юридических лиц.
  - будет осуществлять прямое дебетование счета владельца, оплачивая выставленные Держателю счета за коммунальные и прочие услуги.
 Платежи осуществляются в автоматическом режиме за счет денежных средств, находящихся на платежном счете.
- 2.7.6 Возможность подключиться к услуге SMS-уведомление и получать извещения обо всех попытках/операциях по своим платежным счетам и остатку на счете посредством SMS-сообщения на номер мобильного телефона Держателя карты. Поскольку SMS-сообщение передается по сетям мобильной связи в открытом и незашифрованном виде, Банк не несет ответственности за обеспечение конфиденциальности содержащейся в нем информации с момента ее передачи посредством сетей мобильной связи, а также не гарантирует его получение адресатом.
- 2.7.7 Отправка ежемесячной выписки со счета на электронный адрес держателя карты. Поскольку выписка передается по сети Интернет в

открытом и незашифрованном виде (в виде архива, защищенного паролем), Банк не несет ответственности за обеспечение конфиденциальности содержащейся в ней информации с момента ее передачи через сеть Интернет, а также не гарантирует ее получение адресатом;

- 2.7.8 денежные переводы с карты на карту (услуга переводов P2P) – услуга, предоставляемая физическим лицам – держателям платежных карт международных платежных систем Mastercard Inc. и Visa Inc позволяющая осуществлять безналичные денежные переводы между платежными картами в национальной и иностранной валюте (MDL, USD, EUR) на веб-сайтах Банка\*/ мобильных приложениях Банка;
- 2.7.9 услуга Transfer RAPID Online – платежная услуга, которая позволяет клиентам Банка получать безналичные международные денежные переводы непосредственно на их счет, открытый в Банке, через веб-сайты Банка: fincombank.com, fincombank.md или мобильное приложение FinComPay
- 2.8 Держатель дополнительной карты для несовершеннолетних может пользоваться услугами, предусмотренными пунктами 2.7.1, 2.7.2, настоящих Правил.

### 3. Обязанности Держателя карты

#### 3.1 Держатель карты обязан:

- 3.1.1 подписать карту на оборотной стороне, на панели для подписи, незамедлительно после её получения;
- 3.1.2 запомнить ПИН-код/кодовое слово, принять меры для сохранности ПИН-кода (использовать ПИН-код таким образом, чтобы его не было видно, невозможно было идентифицировать другими лицами), а также для сохранности кодового слова, используемого при телефонных обращениях в Банк или в службу поддержки; не хранить ПИН-код рядом или вместе с картой, не разглашать ПИН-код/кодовое слово третьим лицам;
- 3.1.3 принять меры для сохранности карты от ее подделки: по возможности пользоваться известными банкоматами, осмотреть банкомат до осуществления операции на предмет наличия на нем накладок/посторонних устройств, в случае обнаружения не использовать банкомат для осуществления операций (в случае обнаружения посторонних устройств на банкоматах Банка немедленно сообщить в круглосуточную Службу поддержки по телефону +373 22 21-02-02, 21-03-03); проводить операций у торговца / в банковской кассе только в своем присутствии;
- 3.1.4 не разглашать персонализированные элементы безопасности карты неизвестным или третьим лицам, как по телефону, в мессенджерах, социальных сетях, так и по другим средствам связи (например: не отвечать на электронные письма либо телефонные звонки с просьбой сообщить персонализированные элементы безопасности карты). Банк никогда не требует от клиентов сообщить ПИН-код, код CVV / CVC2, срок действия или пароль 3D-Secure по телефону и по другим средствам связи (электронный адрес, социальные сети, мессенджеры);
- 3.1.5 вводить динамический пароль или подтверждать транзакцию биометрией в рамках мобильного приложения FinComPay, в том случае, когда сделка осуществляется в условиях технологии 3D-Secure. При совершении операции в интернете, клиент не должен указывать сумму остатка по карте; при получении динамического пароля или пуш-нотификации для биометрического подтверждения операции, должен проверить совпадение суммы операции с суммой в информации и наименования точки с наименованием сайта, на котором он проводит операции. Если какие-то из данных не совпадают, клиент обязан отказаться от выполнения операции и сообщить о своей ситуации
- 3.1.6 требовать квитанцию по осуществленной операции в торговой сети и тщательно проверить информацию, указанную в ней (число, номер карты, , сумма операции);
- 3.1.7 требовать возврата карты после каждой операции, осуществленной в банкомате, у торговца, в других специальных устройствах;
- 3.1.8 незамедлительно проверять остаток по счету в случае неудавшейся операции;
- 3.1.9 нести расходы, связанные с использованием карты, в соответствии с действующими Тарифами Банка;
- 3.1.10 до получения карты, внести на платежный счёт первоначальный минимальный взнос в размере, указанном в Тарифах Банка;
- 3.1.11 хранить в течение 13 месяцев с момента совершения транзакции все документы по проведённым операциям по карте и предоставить их Банку при необходимости урегулирования спорных вопросов;
- 3.1.12 ежемесячно запрашивать / получать и проверять выписку по платежному счету за предыдущий календарный месяц и, в случае обнаружения операции, исполненной ошибочно или неисполненной, письменно проинформировать Банк об этом;
- 3.1.13 вернуть Банку карту по его требованию при закрытии платежного счета или в течение 30 календарных дней после истечения срока её действия. Карта является действительной до последнего дня месяца года, указанного на ней;
- 3.1.14 не передавать карту для пользования третьим лицам и обеспечить сохранность карты и персонализированных элементов безопасности карты, в том числе от её несанкционированного использования, от её механического повреждения или, а также от утраты или хищения;
- 3.1.15 немедленно уведомить Банк и заблокировать карту через телефонную линию Круглосуточной Службы поддержки (тел: + 373-22 21-02-02, 03/03/21) или непосредственно в подразделениях Банка:
- о потере / краже карты, или о том, что карта осталась в банкомате / терминале самообслуживания;
  - в случае кражи/утери либо других обстоятельств утраты контроля над мобильным телефоном, на котором было установлено мобильное приложение FinComPay для физических лиц;
  - о любых подозрениях относительно того, что персонализированные элементы безопасности карты, PIN-код, кодовое слово, код CVV / CVC2 или другая информация, которая позволила бы скомпрометировать карту, стали известны третьим лицам или есть попытки выяснить эту информацию;
  - о получении SMS -уведомления об успешной транзакции, или о неуспешной попытке списания денежных средств с платежного счета, которые Держатель карты не осуществлял;
  - выявление несоответствий в выписке по счету\*.
- 3.1.16 соблюдать и исполнять настоящие Правила Банка;
- 3.1.17 осуществлять посредством карты платежи, не относящиеся к платежам в рамках предпринимательской деятельности, за исключением физических лиц – обладателей предпринимательских патентов, а также не осуществлять платежи, которые по своей сути должны осуществляться юридическими лицами;
- 3.1.18 в случае если на платежном счете Держателя карты образуется несанкционированный овердрафт, Держатель обязан самостоятельно погасить его в течение 7 дней с момента получения соответствующего уведомления. В случае если у Держателя карты имеются другие счета, открытые в Банке, то находящиеся на них денежные средства являются обеспечением для исполнения данного обязательства с применением пункта 7.2 Правил Банка;
- 3.1.19 заплатить Банку штрафные санкции в размере, указанном в Тарифах Банка, если карта потеряна;
- 3.1.20 своевременно ознакомиться с действующими Тарифами Банка и с Правилами Банка на официальном сайте или в подразделениях Банка;
- 3.1.21 не использовать карту в рамках предпринимательской деятельности;
- 3.1.22 представлять Банку обновленные персональные данные в течение 30-ти дней после возникновения любых изменений или, как минимум, ежегодно;
- 3.1.23 обеспечить представление Банку Держателем дополнительной карты обновленных персональных данных в течение 30-ти дней после возникновения любых изменений или, как минимум, ежегодно;
- 3.1.24 Держатель карты – владелец счета обязан проинформировать – держателя дополнительной карты, обо всех его правах и обязанностях, предусмотренных Правилами пользования картами FinComBank, нести все риски и расходы, связанные с осуществляемыми операциями с этой картой и нести полную ответственность за убытки, вызванные использованием этой картой;

### 4. Права Держателя карты

- 4.1 Держатель карты вправе осуществлять следующие операции с помощью карты:

- 4.1.1 оплату товаров и услуг на территории Республики Молдова и за её пределами;
- 4.1.2 оплата товаров и услуг в сети Интернет;
- 4.1.3 снятие наличных в пунктах выдачи наличных и в банкоматах на территории Республики Молдова и за её пределами;
- 4.1.4 пополнение платежного счета наличным и безналичным путём на территории Республики Молдова и за её пределами;
- 4.1.5 переводы денежных средств с платежного счета на другие счета, в том числе посредством системы FinComPay;
- 4.1.6 отправка и получение денежных переводов посредством различных платформ P2P и T2C.
- 4.2** Держатель карты вправе:
- 4.2.1 просить у Банка выдачу карты через 7 рабочих дней после предоставления Банку первоначального минимального взноса;
- 4.2.2 проводить операции посредством карты, только исходя из объёма доступных средств, находящихся на платёжном счёте;
- 4.2.3 получать информацию об остатке на своем счете в отделениях и банкоматах банка, в Службе поддержки (тел. +373 22 21-02-02, 21-03-03), а также посредством системы FinComPayи SMS –уведомления\*;
- \*п. 4.2.3 был изменен на основании решения Правления Банка, протокол № 43от 04.09.2018*
- 4.2.4 ежемесячно получать выписку со своего платёжного счета в электронном виде посредством системы FinComPay, письмом на свой электронный адрес или на бумажном носителе в подразделениях Банка.;
- 4.2.5 просить Банк о блокировке карты на уровне процессингового центра на базе своего письменного или устного заявления. На основании письменного заявления Держатель вправе просить Банк о блокировке карты на уровне платёжной системы, при условии оплаты соответствующей комиссии;
- 4.2.6 просить Банк перевыпустить карту;
- 4.2.7 просить у Банка выпуска дополнительных карт;
- 4.2.8 установить на основную и дополнительные карты лимиты расходования денежных средств;
- 4.2.9 в любой момент ознакомиться с настоящими Правилами и действующими Тарифами Банка на официальном сайте или в подразделениях Банка.
- 4.2.10 исправление платёжной операции со стороны поставщика услуг, только если Держатель карты уведомит Банк в кратчайший срок, но не позднее 13 месяцев со дня дебетования счета, об известных ему случаях неразрешенных или ненадлежаще исполненных платёжных операциях. Письменное уведомление, полученное Банком, будет расследовано в соответствии с пунктом 13 настоящих Правил.
- 4.3** Держатель дополнительной карты для несовершеннолетних вправе совершать посредством дополнительной карты мелкие сделки, указанные в подпунктах 4.1.1 и 4.1.2 настоящих Правил.

## 5. Ответственность Держателя карты

- 5.1** Держатель карты несёт ответственность:
- 5.1.1 за правильность информации указанной им в
- подписанном им чеке ПОС-терминала, документах, представленных торговцем, которые были заполнены и подписаны Держателем карты, за корректность указанных данных в момент подтверждения платежа ПИН кодом или с использованием технологии 3D Secure; если у Банка есть сомнения в корректности/правдивости данных предоставленных для подтверждения, он имеет полное право отказать в осуществлении операции.
- 5.1.2 за все расходы, отнесённые на платёжный счёт, включая расходы по дополнительным картам. Держатель дополнительной карты солидарно с Держателем основной карты несет ответственность за соблюдение Правил Банка, а также полную ответственность за все произведённые транзакции посредством карты. Держатель основной карты несет полную ответственность за соблюдение настоящих Правил Банка Держателем дополнительной карты и несет все риски и расходы, связанные с операциями, осуществленными по дополнительной карте, а также несет полную ответственность за убытки, вызванные использованием этой карты;
- 5.1.3 за потери, причинённые Банку вследствие нарушения или не соответствующее соблюдение Правил Банка;
- 5.1.4 за все транзакции, отнесённые на платёжный счёт, вследствие использования карты третьими лицами без согласия и /или знания Держателя до момента:
- блокировки карты на уровне процессингового центра по операциям, по которым поступал авторизационный запрос на проведение операции, и у Банка не было основания для отказа в проведении операции;
  - блокировки карты на уровне платёжной системы по операциям, по которым не поступал авторизационный запрос на проведение операции.
- Если карта (за исключением карт Maestro и Visa Electron) не заблокирована в письменном виде Держателем на уровне платёжной системы, по карте может быть осуществлена операция, не требующая авторизации, за что Держатель карты несет полную ответственность.
- 5.1.5 незамедлительно информировать Банк о получении SMS-уведомления/пуш нотификации о несанкционированной операции: удачную или неудачную попытку снять наличные с карты, транзакции, которые Держатель карты не выполнял и заблокировать карту. В противном случае, Держатель карты несет полную ответственность за последующие несанкционированные операции по счёту.
- 5.2** Если Держатель не обеспечил сохранность персонализированных элементов безопасности карты, то он несет связанные с неразрешенной платёжной операцией убытки, вызванные чрезвычайными обстоятельствами (утерей, кражей или присвоением карт), до размера, оговоренного поставщиком платёжных услуг и их держателем карт, но не превышающего 2500 леев, принимая во внимание положения пункта 5.3.
- 5.3** Держатель карты несет полную ответственность за все убытки, связанные с осуществлением неавторизованного платежа, если эти потери связаны с мошенническими действиями с его стороны или со стороны держателя дополнительной карты, или в результате передачи карты третьим лицам, или если в результате умысла или грубой небрежности они не выполнили одно или несколько обязательств, возложенных на них настоящими Правилами Банка.
- 5.4** Держатель карты несет ответственность за своевременное ознакомление с действующими Тарифами Банка и Правилами Банка, опубликованными на официальном сайте и/или в подразделениях Банка.
- 5.5** Держатель карты несет ответственность за все операции совершённые в результате передачи карты в пользование третьим лицам или намеренное совершение мошеннических операций посредством карты, с целью получения необоснованных доходов, в соответствии с положениями действующего законодательства РМ.

## 6. Обязанности Банка

- 6.1** Банк обязан:
- 6.1.1 предоставить Держателю карты для ознакомления Правила Банка и Тарифы Банка;
- 6.1.2 обеспечить сохранность карты и ПИН-кода до передачи их Держателю карты;
- 6.1.3 дебетовать платёжный счёт на сумму транзакций, проведённых Держателем карты кредитовать счёт на сумму пополнения со стороны Держателя и третьих лиц;
- 6.1.4 в случае невозможности осуществить операции по счету Держателя, предпринять все возможные меры для разрешения возникшей ситуации;
- 6.1.5 начислять проценты на текущий остаток по платёжному счёту согласно действующим ставкам;
- 6.1.6 при осуществлении Держателем операций покупок в интернете, которые поддерживают стандарт 3D-Secure, отправить на контактный телефонный номер клиента, адрес электронной почты и систему Fincompay, динамический пароль или пуш-уведомление для биометрической идентификации в рамках мобильного приложения FinComPay, действительные только для данной операции;
- 6.1.7 при телефонном обращении Держателя карты в Банк, идентифицировать его при помощи кодового слова, указанного Держателем карты в заявлении на открытие платёжного счета. По телефону, и только после идентификации Держателя карты, Банк предоставляет Держателю информацию об остатке по счету, об операциях, проведённых по счету и блокировке карты. Разблокировка карты проводится в

- подразделениях Банка, на основании письменного заявления Держателя после его идентификации;
- 6.1.8 представить, по крайней мере, один раз в месяц, по требованию Держателя карты, выписки со счета, отражающие осуществленные операции за определенный период времени, но не более 3-х лет;
- 6.1.9 по устному или письменному заявлению Держателя карты, заблокировать карту для предотвращения операций с он-лайн проверкой данных. На основании письменного заявления Держателя карты Банк обязан заблокировать карту на уровне платежной системы;
- 6.1.10 обеспечить Держателю возможность снятия наличных средств с платежных счетов посредством банкоматов и терминалов Банка;
- 6.1.11 вывешивать в отделениях Банка и размещать на официальном сайте Банка информацию об изменениях в Правилах Банка и Тарифах Банка, по меньшей мере, за 2 месяца до вступления в действие соответствующих изменений\*.

## 7. Права банка

### 7.1 Банк вправе:

- 7.1.1 на основании письменного заявления Держателя карты, согласиться или отказать в выпуске основной или дополнительной карты и согласиться или отказать в перевыпуске карты;
- 7.1.2 в случае нарушения Держателем карты Правил Банка, передачи карты в пользование третьим лицам или же при наличии у Банка обоснованных подозрений в намеренном использовании Держателем карты в мошеннических схемах, приостановить / заблокировать осуществление операций по основной и/или дополнительной картам без предварительного уведомления Держателя карты и инициировать процедуру расторжения договорных отношений;
- 7.1.3 в одностороннем порядке вносить изменения в Правила Банка и в Тарифы Банка. Информация об изменениях в Правилах и Тарифах Банка вывешивается в отделениях Банка и размещается на официальном сайте Банка, по меньшей мере, за 2 месяца до вступления в действие соответствующих изменений. Изменения и дополнения к Правилам Банка и к Тарифам считаются одобренными Держателем карты, если до предполагаемой даты их вступления в силу, Держатель не выразит своего несогласия. Банк не обязан предварительно уведомлять Держателя в тех случаях, когда вносимые в Правила Банка изменения и дополнения вызваны неотлагательной необходимостью восстановить или сохранить безопасность системы платежей по картам\*.
- 7.1.4 безусловно взимать с платежного счета комиссии без распоряжения Держателя карты, в соответствии с Тарифами Банка, действующими на дату взимания комиссий;
- 7.1.5 устанавливать лимиты на суммы совершаемых транзакций;
- 7.1.6 блокировать карту в случае фиксации мошеннических операций;
- 7.1.7 информировать Держателя карты о предоставляемых Банком услугах, о вновь вводимых в практику банковских продуктах, а также о другой информации, представляющей особый интерес для Держателя, путем извещения по телефону (включительно SMS-сообщения), через систему Fincontrol и другими способами по имеющимся контактными данным Держателя карты, предоставленным ранее Банку;
- 7.1.8 требовать представления Банку обновленных идентификационных данных Держателя основной карты и Держателя дополнительной карты ежегодно, в соответствии с действующим законодательством;
- 7.1.9 требовать представления информации и подтверждающих документов для определения целей и природы операций, отраженных на платежном счете;
- 7.1.10 применять стандартные Тарифы к платежному счету, открытому в рамках зарплатных проектов, в случае если в течение 6 месяцев подряд не осуществлялся перевод заработной платы на платежный счет или в случае, если Банк обнаруживает использование платежного счета для предпринимательской деятельности;
- 7.1.11 применять стандартные Тарифы к платежному счету, открытому в рамках социальных проектов, в случае, если Банк обнаруживает использование платежного счета в других целях, чем предусмотренные для социальных карт или же в случае отсутствия социальных выплат в течение 6 месяцев;
- 7.1.12 применять стандартные Тарифы к платежному счету, открытому в рамках продукта Депозит, после трёх месяцев с момента закрытия депозита и непереоформления нового;
- 7.1.13 заблокировать или отозвать карту по собственному усмотрению, с информированием, в зависимости от случая, Держателя карты об этом факте по телефону или электронной почте.
- 7.1.14 блокировать карту в случае поступления соответствующих запросов со стороны компетентных органов.

- 7.2 Если Держатель по истечении 7 дней с момента получения уведомления об образовании несанкционированного овердрафта, не погашает несанкционированный овердрафт на платежном счете, Банк вправе заблокировать платежный счет и погасить овердрафт самостоятельно за счет средств, находящихся на других счетах Держателя, открытых в Банке. Если у Держателя нет других открытых счетов в Банке, то Банк оставляет за собой право обратиться в судебную инстанцию с иском против неосновательного обогащения Держателя.
- 7.3 В случае предположения о несанкционированном использовании карты третьими лицами или при наличии у Банка обоснованных подозрений в намеренном использовании Держателем карты в мошеннических схемах, Банк вправе оповестить правоохранительные органы Республики Молдова в соответствии с положениями законодательных актов РМ.
- 7.4 Банк оставляет за собой право временно или постоянно отключать доступ к дополнительной услуге аутентификации клиента в виртуальной среде 3D-Secure.

## 8. Ответственность Банка

- 8.1 Банк несёт ответственность за разглашение сведений о Держателе карты и проведённых им операциях по платежному счёту, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 8.2 Банк не несёт ответственности за убытки или какие-либо неудобства, причинённые Держателю карты вследствие перерывов, технических сбоев на линии связи, отказа других банков выдать Держателю наличные деньги, отказа торговой точки принять карту к оплате, а также за потери и/или ущерб, вызванные тем, как осуществлялась оплата по карте, по причинам, не зависящим от Банка.
- 8.3 Если карта заблокирована только на уровне процессингового центра, Банк не несет ответственности за операции, проведенные по платежному счету без авторизационного запроса на процессинговый центр.
- 8.4 Банк не несёт ответственности, если валютные ограничения страны пребывания Держателя карты и установленные лимиты на суммы получения наличных денег в банкоматах и/или отделениях банков, платежные операции могут в какой-либо степени затронуть интересы Держателя карты\*.
- 8.5 Банк не несет ответственности за убытки/потери, понесенные Держателем карты в результате неправомерных действий, совершенных третьими лицами или группой лиц, вследствие злоупотребления владением картой, реквизитами карты, персонализированными элементами безопасности карты или иной информацией (в том числе посредством интернета), в случаях, если Держатель карты нарушил Правила Банка.
- 8.6 Банк не несет ответственность за неисполнение своих обязательств, если причиной неисполнения является наступление форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, природные катаклизмы, аварии, военные действия, забастовки, решения органов Республики Молдова или других стран, в результате которых блокируются денежные средства Держателя карты или деятельность банков участвующих в платеже), то есть наступления обстоятельств, которые стороны считают форс-мажорными обстоятельствами и до их прекращения.
- 8.7 Банк не несет ответственность за:
- 8.7.1 изменение, приостановление или любое прерывание в обслуживании, произошедшее по причинам, не зависящим от Банка;
- 8.7.2 неисправность компьютера или телефонной/ Интернет службы, произошедшей во время осуществления операций посредством интернета;
- 8.7.3 возможный ущерб, причиненный вирусами в оборудовании, во время осуществления операций посредством интернета;
- 8.7.4 операции, совершенные вследствие кражи, либо иных неавторизованных действий со стороны третьих лиц в отношении данных платежной карты, произошедшей в результате нарушения Держателем карты настоящих Правил Банка\*.

## 9. Конфиденциальность и защита персональных данных

- 9.1** Банк гарантирует сохранение банковской тайны по операциям и счетам Держателя карты, оставляя за собой право раскрывать ее только органам, уполномоченных законом РМ.
- 9.2** Держатель карты обязуется соблюдать конфиденциальность относительно любых устных или письменных соглашений с Банком.
- 9.3** Клиент уполномочивает Банк осуществлять обработку его персональных данных в рамках настоящих правил и предоставления ему банковских услуг, в соответствии с положениями Закона о защите персональных данных №133 от 08.07.2011, а именно: его имя и фамилию, адрес электронной почты, IP адрес, паспортные данные и номер мобильного телефона. Под обработкой персональных данных понимается любая операция или набор операций, выполняемых над персональными данными, как автоматизированными средствами, так и без таковых, включая их передачу, при необходимости, третьим лицам, в том числе за границу страны\*.
- 9.4** Обработка персональных данных будет осуществляться Банком на протяжении всего периода поддержания договорных отношений с Клиентом, до момента, когда одна из сторон письменно объявит о прекращении договорных отношений. После прекращения договорных отношений персональные данные Держателя карты будут переданы в архив в соответствии с законодательством РМ.
- 9.5** Клиент уполномочивает Банк использовать его персональные данные для проверки личности в ходе проведения транзакций.

## 10. Утрата карты

- 10.1** В случае утери, кражи карты, раскрытия персонализированных элементов безопасности карты третьим лицам, наличия информации об их несанкционированном использовании или неавторизированных операциях, если по каким-либо причинам карта не возвращена ее Держателю банкоматом, а также в случаях возникновения проблем, связанных с использованием карты, Держатель обязан немедленно информировать об этом Банк по телефону: +373- 22 21-02-02, 21-03-03 (Служба поддержки, доступная круглосуточно 24/24, 7 дней в неделю) или обратившись лично в любое подразделение банка в рабочие часы. Держатель обязан сообщить идентификационные критерии карты и свои идентификационные данные, запрашиваемые оператором, такие как: фамилия, имя, дата рождения, дата и сумма последней транзакции, валюта счета, остаток на карте и др. В случае наличия двух или нескольких карт в Банке, Держатель должен сообщить оператору о данном факте.
- 10.2** При активации технологии 3D-Secure, клиент обязуется уведомить немедленно Банк (Службу поддержки), если у него есть какие-либо подозрения в конфиденциальности пароля и персонализированных элементов безопасности карты, с целью блокирования карты. Также, клиент обязуется не разглашать, в любой форме, информацию о пароле и идентификационных данных. В связи с этим, Банк не несет ответственности за ущерб, который может возникнуть в результате неисполнения Держателем карты настоящих Правил Банка.
- 10.3** Банк (Служба поддержки) заблокирует карту держателя сразу после получения запроса по телефону или в письменной форме о потере карты. На основании запроса Держателя в письменной форме, Банк заблокирует карту на уровне платежной системы, с оплатой комиссии в соответствии с Тарифами Банка.
- 10.4** Если Держатель не выполнил условия пункта 10.1, считается, что он действовал с грубой небрежностью и несет полную ответственность за убытки, связанные с этим.
- 10.5** За перевыпуск утраченной карты, Держатель оплачивает комиссию в соответствии с Тарифами Банка, действующими на дату перевыпуска карты;
- 10.6** Если карта, ранее объявленная утраченной или похищенной, будет найдена Держателем, он обязан немедленно вернуть её Банку. Использование такой карты строго запрещено.

## 11. Режим платежного счёта

- 11.1** Ведение платежного счета регламентируется законодательством Республики Молдова и нормативными актами НБМ.
- 11.2** Счет ведется в валюте, указанной в заявлении на открытие счета.
- 11.3** Поступления на платежные счета и переводы с платежных счетов будут обработаны в течение операционного дня Банка. Платежи, осуществленные после окончания операционного дня или в выходные дни, будут обработаны датой следующего операционного дня в рабочие часы Банка.
- 11.4** На платежный счёт зачисляются:
- 11.4.1 средства, поступившие от Держателя карты в наличной или безналичной форме;
  - 11.4.2 средства, поступившие от третьих лиц в соответствии с законодательством;
  - 11.4.3 средства, поступившие от торговых предприятий за товар, ранее возвращённый Держателем;
  - 11.4.4 средства по опротестованным транзакциям;
  - 11.4.5 проценты, начисленные Банком на сумму средств, находящихся на счёте;
  - 11.4.6 прочие поступления.
- 11.5** Банк производит списание денежных средств с платежного счёта на основании:
- 11.5.1 транзакций, выставленных участниками платёжной системы и торговыми точками посредством электронных систем связи. Если Держатель сообщил торговой точке данные карты, он формально согласился приобрести товар или потребить услугу;
  - 11.5.2 транзакций, проведенных в банкоматах;
  - 11.5.3 операций, проведенных посредством системы Fincompay и операций в Интернете;
  - 11.5.4 платёжных документов, выставленных Банком в оплату операций по счёту;
  - 11.5.5 распоряжений Держателя карты о переводе средств на иной счёт;
  - 11.5.6 на основании исполнительных документов уполномоченных органов, а также в случаях, установленных законодательством и настоящими Правилами.
  - 11.5.7 переводов Р2Р.
- 11.6** Банк проводит блокировку средств на счете в момент получения запроса, оформленного в соответствии с правилами платежных систем и списание средств со счёта Держателя карты в момент получения финансовых документов подтверждающих совершение операций.
- 11.7** Держатель карты уполномочивает Банк правом взимать суммы, дебетованные сверх лимита средств на счете (несанкционированный овердрафт) с других счетов, открытых в Банке на его имя, в случае если Держатель карты не погасит задолженность самостоятельно, в течение 7 дней. Годовая процентная ставка на сумму задолженности по несанкционированному овердрафту считается ежедневно, начиная с 3 рабочего дня, включая день выдачи.
- 11.8** Счет открывается на неограниченное время и может быть закрыт по заявлению Владельца счета, в соответствии с п.16.2 настоящих Правил или может быть закрыт условно с приостановлением любых операций, включая начисление процентов, в случаях, оговоренных в пункте 16.6 настоящих Правил Банка.
- 11.9** При закрытии счета по инициативе Банка, в случае наличия остатка денежных средств на платежном счете Владельца счета, Банк приостанавливает договорные отношения, закрывает карту и условно закрывает платежный счет. В случае отсутствия средств на счете, Банк расторгает договорные отношения с Держателем, закрывает карту и платежный счет.
- 11.10** Ежемесячно, в 26 календарный день месяца, Банк начисляет и выплачивает проценты на платежный счет Владельца, исходя из фактического нахождения денежных средств на платежном счёте в расчетном периоде, который составляет промежуток времени с 27 календарного дня прошлого месяца по 26 календарный день текущего месяца. При этом Банк принимает в расчет действующие процентные ставки, раскрытые в Информации об условиях принятия депозитов физических лиц и афишированные на официальном сайте Банка и в любом подразделении Банка.
- 11.11** При закрытии платежного счета по заявлению Владельца счета, в соответствии с п.16.2 настоящих Правил, проценты за фактическое нахождение денежных средств на платежном счёте за неполный расчетный период не начисляются.
- 11.12** В случае ошибки со стороны Банка при осуществлении пополнения счета или списания со счета, Держатель безусловно уполномочивает Банк осуществить по собственной инициативе исправление ошибочно осуществленных операций, без получения предварительного согласия

Держателя.

## 12. Транзакции в валюте, отличной от валюты платежного счёта

12.1 Конвертация валют по картам проводится следующим образом:

12.1.1 если валюта операции USD, MDL или EURO и совпадает с валютой счёта, конвертация не проводится;

12.1.2 если валюта операции USD, MDL или EURO, но не совпадает с валютой счёта - Банк списывает сумму операции по своему коммерческому курсу;

12.1.3 если валюта операции не USD, не MDL и не EURO, а валюта счёта USD, конвертация в валюту счёта проводится по курсу платежной системы;

12.1.4 во всех остальных случаях конвертация валюты операции в валюту расчетов проводится по курсу платежной системы, а в валюту счёта - по коммерческому курсу Банка.

12.2 В момент осуществления операции, в случае если валюта операции не совпадает с валютой счёта, Банк блокирует на счёте сумму операции с применением валютного мультипликатора. Окончательное списание операции со счёта происходит с конвертацией согласно пункту 12.1 Правил Банка.

12.3 Информацию о ежедневном коммерческом курсе Банка для операций по картам можно узнать на официальном сайте Банка, системе Fincompay либо в любом подразделении Банка.

## 13. Споры и претензии

13.1 В случае если Держатель карты не согласен с суммами, списанными со счёта, он имеет право подать письменную претензию Банку и приложить документы, подтверждающие доводы, указанные в жалобе. Подтверждающими документами для Держателя служат копии чеков из банкоматов, POS-терминалов, а также документы, приравненные к ним, в соответствии с правилами платежных систем, и переписка с торговцами.

13.2 Банк инициирует расследование в платежных системах VISA /Mastercard с целью опротестования неавторизованных операций и возмещения понесенных убытков только в случае, если Держатель обратился в Банк не позднее, чем через 45 дней после проведения операции. Претензии, полученные после указанного срока, рассматриваться не будут. Независимо от результатов расследования, Банк удерживает с заявителя комиссию по Тарифам Банка и, по усмотрению Банка, может временно приостановить договорные отношения с Держателем.

13.3 Разногласия, возникшие между Держателем и Банком должны разрешаться по обоюдному согласию, путем переговоров между сторонами.

13.4 В случае если разногласия и споры не могут быть разрешены путем переговоров, их рассмотрение и решение будет осуществляться в компетентной судебной инстанции в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.

## 14. Меры безопасности, предотвращение мошенничества и коррупции

14.1 Операции, подтвержденные ПИН - кодом, MTAN, CVV / CVC2 кодом, через технологию 3D-Secure не могут быть оспорены Держателем карты.

14.2 При проведении операции с физическим присутствием карты, Держатель обязан потребовать проведения данной операции только в его присутствии.

14.3 При проведении операций некоторые торговые организации, принимающие карты к оплате, вправе требовать от Держателя карты документ, удостоверяющий личность.

14.4 Держатель должен предпринять все необходимые действия для надежного хранения карты и персонализированных элементов безопасности карты. Запрещается записывать ПИН-код на карте или любом другом носителе, который мог бы, своими свойствами или расположением, позволить ассоциацию с картой, таким образом, чтоб посторонние лица не могли его увидеть / идентифицировать. Необходимо запомнить ПИН-код в момент получения, а ПИН-конверт незамедлительно уничтожить или SMS с PIN-кодом, который им получен, удалить.

14.5 При осуществлении транзакций у торговца или в подразделении Банка, Держатель обязан взять квитанцию и проверить правильность написания в ней суммы и даты транзакции, и подписать, по требованию оператора, квитанцию или подтвердить ПИН-кодом на терминале, проверив правильность суммы.

14.6 Клиент будет использовать динамический пароль или биометрическую идентификацию (FaceID/TouchID), которые будут запрашиваться каждый раз при осуществлении операций в рамках технологии 3D-Secure и отправляться в адрес клиента посредством коммуникационных каналов (SMS, электронная почта, интернет-банкинг, мобильное приложение FinComPay).

14.7 Нельзя оставлять карту без присмотра или передавать ее третьим лицам для использования. Только Держатель карты имеет право пользоваться ею.

14.8 На карте, используемой для операций в интернете не рекомендуется хранить значительные суммы денежных средств, используя для накопления депозитные, сберегательные или текущие счета без привязанных к ним карт.

14.9 Для осуществления операций в Интернете необходимо проверять, защищен ли сайт торговца, на котором Держатель карты хочет совершить покупку:

- на сайте присутствует символ, напоминающий замок или ключ;
- веб-адрес сайта начинается с **“https://”**, а не **“http://”**.
- отображаются логотипы услуг „Verified by Visa” и/или „Mastercard SecureCode”.\*

14.10 В целях предотвращения мошенничества Банк рекомендует Держателю карты соблюдать, как минимум, следующие меры безопасности:

- Не разглашать личную информацию или персонализированные элементы безопасности карты (полный номер карты, срок действия, ПИН-код, код CVV2/CVC2 , код 3D-Secure, MTAN и т.д.) третьим лицам, включая сотрудников Банка, сотрудников правоохранительных органов, социальных органов или других лиц;
- Не отправлять персонализированные элементы безопасности карты или изображения карт через телефон, различные мессенджеры, социальные сети, электронные письма, SMS-сообщения. Не вводить персонализированные элементы на страницах веб-сайтов, которые не предназначены для оплаты товаров и услуг;
- Проверить репутацию неизвестного торговца в интернете перед совершением покупки.
- Не вводить на специальной странице или не сообщать торговцу остаток по своей карте.
- При совершении покупок в интернете, с использованием технологии 3D Secure, сверять в сообщении/уведомлении полученном от банка сумму операции и наименование торговой точки. Если они не совпадают, не совершать покупок и немедленно сообщить об этом банку.
- Обратите внимание, что для любого перевода денег на карту, Отправителю нужен только номер карты! Если при осуществлении перевода, получения выигрыша, вознаграждения и т.д. от Держателя требуется предоставить PIN- код карты, срок действия, код CVV2/CVC2, код сообщения для 3D Secure, будьте начеку, поскольку это явные признаки мошенничества!
- При получении SMS-сообщений об интернет - транзакциях, которые Держатель карты не совершал, необходимо немедленно заблокировать карту по телефону: (+373)22 21-02-02, (+373)21-03-03 (Служба поддержки клиентов доступна 24/24, 7 дней в неделю);

14.11 Подробнее ознакомиться с рекомендациями Банка о безопасном пользовании картами и другими продуктами Банка, Держатель может на официальном сайте Банка <https://fincombank.com> в разделе «Безопасность».

14.12 В своей деятельности БАНК придерживается принципа полного неприятия мошенничества и коррупции во всех их проявлениях и формах. Ознакомиться с Политикой Банка по противодействию мошенничеству и коррупции можно на официальном сайте БАНКА <https://fincombank.com/> в разделе «Раскрытие информации/ Информация об управлении банка».

14.13 Если вы столкнулись с противоправными или коррупционными действиями сотрудника Банка, либо узнали об участии сотрудника банка в мошенничестве, немедленно уведомите БАНК через горячую линию на сайте Банка <https://fincombank.com> в рубрике «Уведомление о нарушениях, случаях мошенничества и коррупции в банке» или обратитесь в Колл-центр банка.

**15. Лимиты на суммы проведённых транзакций по платежным картам FinComBank**

- 15.1** В соответствии с Законом о валютном регулировании №62-ХVI от 21.03.2008 и Регламентом «Об условиях и порядке осуществления валютных операций» №29 от 13.02.2018, установлены следующие лимиты на использование карт за границей\*:
- 15.1.1 Получение за границей наличных средств с платежного счета не более 10 000 евро/месяц или их эквивалент по официальному курсу НБМ, установленному на день снятия наличных денежных средств.
- 15.2** В случае, когда к одному счету было открыто несколько дополнительных карт, общая сумма операций по снятию за границей, осуществленных посредством карт, эмитированных к одному и тому же счету, не может превышать лимит, указанный в п. 15.1 Правил Банка.
- 15.3** При проведении Держателем карты операций по снятию наличных средств в банкоматах Банка, минимальной суммой операции является сумма в 10 леев, а максимальная сумма ограничивается установленными лимитами и техническими возможностями банкомата.
- 15.4** В целях предотвращения мошенничества Банк оставляет за собой право устанавливать лимиты для операций с наличными / безналичные в некоторых странах повышенного риска. Клиент может установить некоторые лимиты по операциям с основной картой или дополнительной картой, представив заявление Банку.
- 15.5** Банк вправе в одностороннем порядке устанавливать ограничения на использование карт, проинформировав об этом Держателей карт путем вывешивания объявлений в отделениях Банка и посредством официального сайта банка, либо другими способами общения, в зависимости от случая\*.

**16. Заключительные положения**

- 16.1** Договорные отношения между Банком и Держателем карты вступают в силу с момента подписания обеими сторонами заявления на открытие счета и выпуска карты и действуют на неопределенный срок.
- 16.2** Договорные отношения между Банком и Держателем карты могут быть прекращены по письменному заявлению Держателя карты или Банка в любое время.
- 16.3** Держатель основной карты за 30 календарных дней до предполагаемой даты прекращения отношений представляет Банку соответствующее письменное заявление, основную карту и все дополнительные карты (если таковые выпускались по заявлению Держателя) и оплачивает Банку все причитающиеся суммы и комиссии.
- 16.4** Обязательство Держателя карты уплатить причитающиеся суммы сохраняется после возврата в Банк всех карт и закрытия платежного счёта.
- 16.5** При прекращении отношений по заявлению Держателя карты, Банк переводит остаток денежных средств с платежного счёта на другой банковский счёт Держателя карты, указанный в заявлении, либо выдаёт наличными в кассе Банка в течение 33 дней.
- 16.6** Приостановление или прекращение договорных отношений между Банком и Держателем карты может быть осуществлено по инициативе Банка в следующих случаях:
- 16.6.1 карта (первоначально выпущенная или перевыпущенная) не была востребована Держателем карты в срок более 90 (девяноста) дней;
- 16.6.2 срок действия карты истек более 90 (девяноста) дней назад и Держатель карты не обратился в Банк с заявлением о перевыпуске карты либо об ее закрытии;
- 16.6.3 непредставление Банку обновленных идентификационных данных в течение 30 (тридцати) дней со дня получения данных или, как минимум, ежегодно;
- 16.6.4 предоставление Держателем карты неправильной и/или недостоверной информации, в том числе персональных данных;
- 16.6.5 нарушение Держателем карты или держателем дополнительной карты настоящих Правил, в том числе передача карты в пользование третьим лицам или намеренное совершение мошеннических операций посредством карты, с целью получения необоснованных доходов.
- 16.7** Банк уведомит Владельца счета об одностороннем прекращении договорных отношений не позднее, чем за два месяца до этого посредством смс-сообщения, сообщения в FinComPay или на электронный адрес.
- 16.8** Положения пункта 16.7 не применяются в случае расторжения договорных отношений по причине неисполнения или нарушения Держателем карты положений настоящих Правил Банка, оговоренных в пункте 16.6 настоящих Правил.
- 16.9** Общение между Банком и Держателем карты осуществляется на государственном языке либо на русском языке, посредством смс-сообщений, сообщений на электронный адрес, сообщений посредством системы FinComPay, или при личном обращении Держателя карты в Банк.
- 16.10** Настоящие Правила представляют собой перевод с государственного языка. В случае возникновения споров и разногласий, юридическую силу имеют Правила на государственном языке.