

APROBATE:

prin hotărârea Comitetului de Conducere "FinComBank" S.A.
proces-verbal Nr. 27 din 15.06.2015

Data intrării în vigoare: 15.06.2015

Modificate:

în baza hotărârii Comitetului de Conducere a băncii

proces-verbal Nr.4 din 26.01.2017

proces-verbal Nr.55 din 04.12.2017 (în vigoare – 04.12.2017)

proces-verbal Nr.28 din 11.06.2018 (în vigoare –11.06.2018)

proces-verbal Nr.31 din 26.06.2018 (în vigoare –10.07.2018)

proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018 (în vigoare –din momentul înregistrării de către BNM)

proces-verbal Nr.43 din 04.09.2018 (în vigoare –18.09.2018)

proces-verbal Nr.45 din 19.09.2018 (în vigoare –19.09.2018)

proces-verbal Nr.10 din 11.03.2019 (în vigoare –22.03.2019)

proces-verbal Nr.20 din 30.05.2019

Regulile de utilizare a sistemului FinComPay pentru persoane fizice

1. Dispoziții generale

1.1. Prezentele Regulile de utilizare a sistemului FinComPay pentru persoane fizice (în continuare - Regulile) reprezintă un contract-cadru sub forma unei oferte publice acceptate și încheiate în corespundere cu prevederile Codului civil, Legii nr. 114 din 18.05.2012 «Cu privire la serviciile de plată și monedă electronică» și Legea nr. 91 din 29.05.2014 „Privind semnătura electronică și documentul electronic”.

1.2. În baza acestui Contract-cadru, Clientul contractează, iar Banca prestează serviciul de deservire bancară la distanță prin intermediul sistemului FinComPay.

1.3. Prezentele Regulile stabilesc condițiile și modul de acces la serviciul de deservire la distanță, precum și modul de utilizare a sistemului FinComPay.

2. Noțiuni

În textul Regulilor sunt utilizate următoarele noțiuni:

2.1. Sistemul FinComPay pentru persoane fizice (în continuare - sistemul FinComPay) - sistemul de deservire bancară la distanță (SDBD) a clienților persoane fizice, de tip internet-banking și mobile-banking pusă la dispoziție de către Bancă clientului, ce permite clientului accesul la distanță la mijloacele financiare aflate în contul său bancar, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul clientului prin intermediul a unei metode de autentificare electronică.

p.2.1 a fost adăugat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 20 din 30.05.2019

2.2. Tranzacție electronică - operațiune efectuată în formă electronică (document electronic, mesaj electronic etc.) prin intermediul SDBD și protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non-repudierii (imposibilității negării) acesteia.

2.3. Documente electronice (în continuare - DE) - ordinul Clientului, emis în formă electronică, semnat cu semnătură electronică simplă, de a deconta de pe cont sumele pentru plata facturilor emise de furnizorii de servicii, pentru a efectua transferuri în favoarea altor persoane sau pe conturile proprii și care au putere juridică egală cu documentele pe suport hârtie semnate de către Client personal.

2.4. Semnătură electronică simplă - semnătura electronică a Clientului, care este asociată logic cu datele din documentul electronic, și este folosită ca metodă de autentificare a semnatarului.

2.5. Numărul de referință al tranzacției - număr unic de identificare asociat fiecărei tranzacții electronice, ce identifică univoc tranzacția în cadrul unei anumite zile operaționale.

2.6. Parola - codul numeric variabil al clientului, destinat pentru identificarea unică a Clientului la autentificarea electronică.

2.7. Login - un cod de identificare alfanumeric variabil personal al Clientului, emis de Bancă, cu scopul de a identifica în mod unic clientul la autentificarea electronică*.

**p.2.7. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*

2.8. Autentificare electronică - proces de verificare a identității clientului și a autenticității tranzacțiilor electronice transmise/primate prin intermediul sistemului.

2.9. Site-ul Băncii - portal operațional al Băncii pe Internet, prin care are loc accesul la sistem, situat la: www.fincompay.com și www.fincombank.com.

2.10. Aplicația mobilă - program predestinat dispozitivelor mobile, care rulează pe sisteme de operare Android și iOS, descărcată din magazinele online App Store (pentru sistem de operare iOS) sau Google Play (pentru sistem de operare Android). Aplicația mobilă poate fi utilizată numai de către clientul Băncii conectat la sistemul FinComPay pentru persoane fizice.

**p.2.10. a fost adăugat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

2.11. MTAN – cod de autentificare a tranzacției expedit de Bancă la numărul de telefon mobil al Clientului, care urmează a fi introdus la confirmarea datelor tranzacției de transfer de mijloace bănești în conturile altor persoanelor fizice și juridice.

2.12. Ziua operațională - reprezintă o parte a zilei lucrătoare bancare de la **9:00 până la 18:00**.

2.13. Transferuri de mijloace bănești intrabancare – transferuri între conturile în cadrul Băncii.

2.14. Transferuri de mijloace bănești interbancare – transferuri între instituțiile financiare diferite.

2.15. Transferurile P2P – serviciul, care oferă posibilitatea efectuării transferului mijloacelor bănești de pe un card de plată pe altul cu ajutorul sistemului FinComPay.

2.16. Tehnologia 3D-Secure – standardul internațional de securitate, bazat pe autentificarea personalizată a deținătorului de card și care prevede crearea parolei dinamice pentru efectuarea operațiunilor în mediul virtual. Parola dinamică se generează la inițierea fiecărei operațiuni în mediul virtual și se expediază la numărul de telefon mobil, adresa poștei electronice a deținătorului de card, sau prin alte metode, la discreția băncii-emitent al cardului.

3. Tipurile de operațiuni și condițiile de executare

3.1. Prin sistemul FinComPay Clientul poate efectua următoarele tipuri de operațiuni:

3.1.1 Vizualizarea soldurilor și extraselor la conturile, cardurile și produsele bancare deținute on-line, 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

3.1.2 Transferuri de mijloace bănești intrabancare între conturile proprii sunt disponibile spre efectuare 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Toate transferurile menționate vor fi prelucrate în scurt timp după primirea, cu excepția plăților făcute între orele 24:00 și 09:00, care vor fi prelucrate în ziua următoare de lucru, inclusiv, zi de odihnă, precum cu excepția plăților la conturile de credit, dobândă, comisioanelor și penalităților la credite, care vor fi prelucrate în termenul limitat conform p.9.4.

În cazul în care ca cont de debit sau de credit este indicat contul de card (2259), prelucrarea sau anularea transferului de mijloace bănești pe contul de CARD se efectuează în regim on-line*.

3.1.3 Transferuri de mijloace bănești intrabancare între conturile altor persoane fizice sau juridice, deschise în Bancă sunt disponibile spre efectuare 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Toate transferurile menționate vor fi prelucrate în scurt timp după primirea de către Bancă a documentului electronic verificat și autorizat. Transferurile efectuate între orele 24:00 și 09:00 vor fi prelucrate în ziua următoare de lucru, inclusiv, zilele de odihnă, precum cu excepția plăților la conturile de credit, dobândă, comisioanelor și penalităților la credite efectuate în favoarea persoanelor juridice, care vor fi prelucrate în termenul limitat conform p.9.4.*

În cazul în care ca cont de debit sau de credit este indicat contul de card (2259), prelucrarea sau anularea transferului de mijloace bănești pe contul de CARD se efectuează în regim on-line*.

**p.3.1.2. și p. 3.1.3 au fost modificate prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 31 din 26.06.2018*

**p.3.1.2. și p. 3.1.3 au fost modificate prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 20 din 30.05.2019*

3.1.4 Transferuri în lei interbancare. Toate transferurile menționate vor fi prelucrate în scurt timp după recepționare, în timpul zilei operaționale a Băncii. Perioada, în care suma transferului va fi disponibilă beneficiarului de mijloace, depinde de banca beneficiarului.

3.1.5 La conectarea la FinComPay în regim on-line, se vor stabili limite pentru transferuri de mijloace bănești intrabancare pentru transferuri în conturile altor clienți, precum și pentru transferurile interbancare - 5000 MDL pe zi*.

**p.3.1.5. a fost adăugat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 31 din 26.06.2018*

3.1.6 Achitarea serviciilor și formarea pachetelor de servicii, 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

3.1.7 Expedierea mesajelor în adresa Băncii 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Toate mesajele vor fi prelucrate în scurt timp după recepționare, în orele de lucru ale Băncii (de la 8:30 până la 17:30).

3.1.8 Modificarea loghinului și parolei 24 de ore din 24, 7 zile din 7*.

**p.3.1.8. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*

3.1.9 Vizualizarea istoricului operațiunilor și arhivei plăților efectuate aferente achitării serviciilor 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

3.1.10 Stabilirea și utilizarea modelelor tipizate pentru crearea documentelor de plată 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

3.1.11 Vizualizarea rechizitelor cardurilor/conturilor online.

3.1.12 Transferurile P2P de pe cardul de plată al Clientului pe alte carduri în conformitate cu condițiile, expuse în punctul 3.5.

3.1.13 Deschiderea depozitului în conformitate cu condițiile p. 3.6*.

**p.3.1.13. a fost adăugat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 31 din 26.06.2018*

3.2. Temei pentru acceptare de către Bancă a documentelor electronice pentru prelucrare este introducerea corectă a login-ului de Client și a parolei, MTAN după caz, și respectarea cerințelor de perfectare a documentelor electronice.

3.3. Pentru confirmarea și expedierea spre executare a tranzacțiilor de transfer de mijloace bănești în conturile altor persoanelor fizice și juridice, Clientul în mod obligatoriu va introduce codul MTAN primit prin mesajul sms la telefonul mobil, numărul căruia a fost indicat în Ancheta Clientului.

3.4. Banca execută tranzacțiile electronice efectuate prin sistem numai în cazul în care:

- toate câmpurile tranzacției electronice sunt completate conform cerințelor sistemului, stipulate în Ghidul utilizatorului FinComPay ;
- clientul dispune de mijloace bănești suficiente în conturile bancare pentru a efectua plăți și a achita comisioane;
- la conturile Clientului nu sunt aplicate sechestre/restricții/suspendări, alte interdicții asupra mijloacelor bănești, aplicate de organele abilitate prin lege.

3.5. Condițiile de efectuare a transferurilor P2P prin intermediul sistemului FinComPay.

3.5.1 Transferurile P2P se efectuează de pe cardul de plată al Clientului în MDL / USD / EUR al sistemelor de plată Mastercard și Visa, emis de către FinComBank S.A. sau altă bancă din Republica Moldova pe cardurile:

- clienților Băncii;
- clienților altor bănci ale RM;
- clienților băncilor străine (numai în cazurile cardului Mastercard)*.

**p.3.5.1. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*

**p.3.5.1. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018*

3.5.2 În scopul efectuării transferului P2P de pe cardul sistemului de plăți Visa Inc., emis de o altă bancă a Republicii Moldova, pe alt card, emis în afara Republicii Moldova, trebuie să fie efectuată procedura identificării. Pentru a efectua identificarea, Expeditorul trebuie să se adreseze oricărei sucursale a Băncii și să completeze o cerere de identificare*.

**p.3.5.2. a fost adăugat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 45 din 19.09.2018*

3.5.3 Transferurile P2P se efectuează în regim on-line, în conformitate cu regulile sistemelor de plată Mastercard și Visa. În același timp, perioada, în care suma transferului se face disponibilă pentru deținătorul de card al altei bănci, depinde de banca beneficiarului de mijloace*.

**p.3.5.3. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018*

3.5.4 Pentru efectuarea transferului de bani P2P, Expeditorul transferului trebuie să dispună de următoarele:

- a) un card de plată bancar activ al sistemelor de plată Mastercard și Visa, deschis la una din băncile RM;
- b) telefonul mobil, poșta electronică sau alt mijloc de comunicare cu banca emitentă pentru obținerea parolei dinamice, în cazul în care Banca emitentă utilizează serviciul 3D-Secure;
- c) dispozitivul cu acces la Internet;
- d) rechizitele Destinatarului transferului: numărul complet al cardului, numele și prenumele Destinatarului*.

**p.3.5.4. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018*

3.5.5 După accesarea sistemului, a punctului de meniu P2P, Expeditorul introduce următoarele date:

- a) numele și prenumele Expeditorului cu grafia latină (de exemplu: Ion Ceban);
- b) numărul cardului Expeditorului, data de expirare a cardului și codul CVC2/CVV2;
- c) numărul cardului, numele și prenumele Destinatarului cu grafia latină*.

**punctele 3.5.4. și 3.5.5. au fost adăugate prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*

**p. 3.5.5. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 41 din 22.08.2018*

**p.3.5.5. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018*

3.5.6 Pentru efectuarea transferului de la expeditor se percepe un comision conform Tarifelor băncii pentru persoanele fizice, în vigoare la momentul executării transferului. Banca beneficiarului de transfer poate percepe comision pentru alimentarea cardului beneficiarului în cadrul transferului P2P conform procedurilor sale interne.

3.5.7 La transferurile P2P se aplică restricțiile, indicate în punctul 9.1 al prezentelor Reguli în conformitate cu legislația RM în domeniul reglementării valutare, precum și limitele pentru efectuarea transferurilor, indicate în Tarifele băncii.

3.5.8 Dacă valuta transferului nu coincide cu valuta contului Clientului, Banca va efectua conversiunea mijloacelor bănești în conformitate cu p. 8.1 al prezentelor Reguli. Dacă valuta transferului nu coincide cu valuta contului beneficiarului de transfer, Banca beneficiarului va efectua conversiunea transferului în conformitate cu procedurile sale interne.

3.5.9 La efectuarea transferului va fi efectuată autentificarea suplimentară a deținătorului de card cu aplicarea tehnologiei 3D-Secure.

3.5.10 Persoana, care utilizează serviciul de transferuri de bani de pe un card pe alt card, acordă Băncii dreptul de a prelucra informația referitoare la datele personale, în conformitate cu prevederile Legii Republicii Moldova privind protecția datelor cu caracter personal №133 din 08.07.2011, și anume: numele și prenumele Expeditorului, IDNP și rechizitele bancare. Sub prelucrarea datelor cu caracter personal se înțelege orice operațiune sau o serie de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automatizate sau neautomatizate, inclusiv transmiterea acestora, la necesitate, către terți, inclusiv în străinătate*.

**p.3.5.10. a fost adăugat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*

3.5.11 Expunerea procedurii de efectuare a transferului este prezentată în Ghidul utilizatorului FinComPay, plasat în cadrul sistemului FinComPay*.

**p. 3.5.11. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

3.5.12 Banca are dreptul, în mod unilateral, să introducă restricții la sumele expediate ale transferurilor bănești P2P, la țările de destinație ale transferurilor, precum și să blocheze transferurile P2P cu scopul executării cerințelor legislației RM în domeniul contracarării spălării banilor și finanțării terorismului.

3.6. Deschiderea depozitului prin sistema FinComPay*:

3.6.1 pentru deschiderea depozitului utilizatorul introduce codul său fiscal (IDNP) în formularul pe ecran;

3.6.2 după trecerea fazei de identificare, utilizatorului i se oferă posibilitatea să aleagă din lista derulantă:

- a) de a alege tipul de depozit;
- b) de a introduce suma depozitului;
- b) de a alege moneda și termenul de depozit, precum și calcularea preliminară a dobânzii primite.

3.6.3 Contul de depozit poate fi completa atât prin numerar cât și prin virament Limitele maxime la completarea contului de depozit sunt stabilite legislației în vigoare a Republicii Moldova.

3.6.4 Termenul de completare a contului de depozit este - 10 (zece) zile calendaristice.

**p.3.6. a fost adăugat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 31 din 26.06.2018*

4. Modul de utilizare a sistemului

4.1. Sistemul FinComPay este un sistem de deservire bancară la distanță de tip Internet-banking furnizat la cererea persoanei fizice, care are deschise la Bancă unul sau mai multe conturi bancare.

4.2. Pentru a utiliza sistemul FinComPay, Clientul face cunoștință cu prezentele Reguli, Tarifele Băncii și completează cererea de conectare la sistemul FinComPay direct în Banca sau prin on-line conectarea pe pagina web. Clientului i se oferă login-ul pe suport de hârtie sau este trimis la adresa electronică a clientului (în cazul conectării în regimul on-line) și se expediază parola temporară prin mesajul sms la numărul de telefon mobil indicat în Ancheta Clientului pentru autentificare în sistem. Durata valabilității parolei temporare pentru prima înregistrare în sistem este 7 (șapte) zile de la data primirii*.

**p.4.2. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 31 din 26.06.2018*

4.2.1. În cazul în care Clientul nu se înregistrează în sistemul FinComPay pe parcursul a 3 luni de la data conectării, Banca va rezilia prezentul Contract.

**p.4.2.1 a fost adăugat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 10 din 11.03.2019*

4.3. Pentru a intra în sistem, Clientul accesează site-ul băncii www.fincompay.com pentru persoane fizice, iar în cazul versiunii mobile se descarcă aplicația mobilă FinComPay pentru persoane fizice, unde va fi necesar să treacă autentificarea electronică. După prima autentificare sistemul FinComPay va propune obligatoriu modificarea parolei temporare*.

**p.4.3. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

4.4. Clientul va modifica parola la prima autentificare și mai departe o dată la trei luni. Parola trebuie să fie constituită din șase cifre în lungime.

4.5. În scopul respectării cerințelor de securitate standarde, noul loghin va fi constituit din cel puțin 6 caractere și maxim 20. Cerințele la formatul noului loghin sunt următoarele:

- obligatoriu prima literă trebuie să fie latină;
- poate conține cifre, simboluri (cratimă " - ", linie jos „ „ ”)*

**p.4.5. a fost adăugat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*

4.6. În cazul în care durata sesiunii inactice în Sistem depășește 10 minute, sesiunea curentă a clientului va fi întreruptă de către sistem.

4.7. Banca va bloca accesul Clientului la serviciile de la distanță în următoarele cazuri:

- la cererea Clientului;
- introducerea eronată consecutiv de trei ori a parolei de către Client;
- refuzul Clientului de a schimba parola o dată în trei luni;
- neutilizarea sistemului de către Client în termenul mai mult de șase luni;
- la inițiativa Băncii, când apar suspiciuni în obținerea accesului neautorizat al terților la login-ul și parola Clientului.

4.8. Deblocarea accesului în sistem este posibilă după identificarea Clientului, la adresarea lui la telefonul în Call Centru: +373 22 269999 sau în cazul adresării personale a Clientului în Bancă.

4.9. În scopuri de securitate referitor la conturi și informații despre acestea, Clientul se angajează să asigure siguranța, confidențialitatea și non-proliferarea informațiilor despre login-ul și parola de acces la sistem.

4.10. În caz de pierdere, furt sau copiere neautorizată a informațiilor privind login-ul și parola, Clientul imediat va solicita modificarea parolei prin intermediul sistemului FinComPay sau va notifica Banca la numărul de telefon al Call Centrului în orele de lucru. Riscul de pierderi asociate cu obținerea accesului neautorizat al terților la login-ul și parola Clientului, până la notificarea Băncii îl suportă Clientul*.

**p. 4.10. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

4.11. Clientul recunoaște că primirea de către Bancă prin intermediul sistemului a documentului electronic în modul prevăzut de prezentele Reguli, este echivalentă cu primirea documentelor pe suport de hârtie, autentificată prin semnătura Clientului, și este o condiție necesară și suficientă pentru a stabili, că documentul electronic vine de la client.

4.12. În procesul de utilizare a sistemului FinComPay, Clientul se va conduce de Ghidul utilizatorului FinComPay, care poate fi găsit pe site-ul sistemului FinComPay sau în aplicația mobilă a sistemului FinComPay*.

**p. 4.12. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

4.13. În cazul parvenirii întrebărilor sau a problemelor tehnice în sistemul FinComPay, Clientul se poate adresa la Call Centru prin e-mail: callcenter@fincombank.com (24/7), sau la numărul de telefon + 373 22 269999 în orele de lucru a Băncii (de la 8:30 până la 17:30).

4.14. Modificarea numărului de telefon sau adresei electronice indicate de Client în Ancheta Clientului, la care Banca expediază mesaje, este posibil prin notificarea prin intermediul site-ului FinComPay sau prin prezentarea Clientului la Bancă (la unele subdiviziuni), după identificarea lui. Adresele subdiviziunilor, unde pot fi solicitate modificarea numărului de telefon sau adresei electronice, pot fi aflate apelând la Call Centru, la numărul de telefon +373 22 269999.

5. Drepturile Părților

5.1. Drepturile Clientului:

- 5.1.1 Să efectueze tranzacții electronice conform necesităților sale, în limitele mijloacelor bănești disponibile în conturile sale bancare;
- 5.1.2 Să modifice loghinul și parola de utilizare a sistemului, în orice timp fără a anunța Banca*;
- *p.5.1.2. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*
- 5.1.3 Să primească de la Bancă informația, suportul și consultația necesară cu privire la eventualele probleme de utilizare a sistemului FinComPay;
- 5.1.4 Să primească de la Bancă la cerere în orice moment a relației contractuale prezentele Reguli în formă electronică, pe site-ul sistemului FinComPay, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil;
- 5.1.5 Să solicite, în caz de necesitate, rezilierea și/sau suspendarea deservirii la distanță prin sistemul FinComPay.

5.2. Drepturile Băncii:

- 5.2.1 La prestarea serviciului de deservire bancară la distanță prin sistemul FinComPay, să solicite Clientului respectarea obligațiilor Clientului ce rezultă din prezentele Reguli;
- 5.2.2 Să refuze efectuarea unei tranzacții electronice, dacă consideră că aceasta poate să contravină legislației în vigoare, nu este inițiată și autorizată în ordinea stabilită și/sau dacă în urma executării acesteia Clientul nu va dispune de mijloace bănești suficiente pentru achitarea tarifelor/comisioanelor aferente sistemului FinComPay;
- 5.2.3 Să suspende, în mod unilateral și pe un termen nedeterminat, posibilitatea utilizării sistemului FinComPay în cazul apariției unor defecțiuni tehnice sau a altor circumstanțe, ce împiedică utilizarea sistemului. În acest caz operațiunile solicitate de Client vor putea fi efectuate prin prezentarea fizică la Bancă, conform condițiilor și tarifelor stabilite de Bancă pentru astfel de operațiuni;
- 5.2.4 Să deconecteze/blocheze Clientul de la sistem în caz de încălcare de către Client a normelor de efectuare a operațiunilor prin intermediul sistemului, prevăzute de prezentele Reguli;
- 5.2.5 Să efectueze unilateral modificări în prezentele Reguli. Orice modificări vor fi comunicate Clientului prin afișare pe site-ul sistemului FinComPay sau în versiunea mobilă a sistemului FinComPay. Banca își rezervă dreptul de a utiliza și alte mijloace legale suplimentare pentru notificarea Clientului. Modificările la prezentele Reguli intră în vigoare la expirarea a 60 de zile de la data publicării. Completarea Regulilor cu prevederile, care nu au fost descrise anterior pot intra în vigoare imediat, începând cu data aprobării, dacă acestea nu dăunează Clientului*.

**p. 5.2.5. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

6. Obligațiunile Părților

6.1. Obligațiunile clientului:

- 6.1.1 Să utilizeze sistemul FinComPay conform prevederilor prezentelor Reguli;
- 6.1.2 Să nu întreprindă acțiuni care vizează încălcarea integrității și securității sistemului FinComPay;
- 6.1.3 Să înștiințeze Banca imediat ce constată:
 - a) modificarea neautorizată a soldurilor conturilor sale bancare;
 - b) orice eroare sau neregulă apărute în urma gestionării de Bancă a conturilor sale bancare;
 - c) elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii informației de autentificare a clientului de către persoane neautorizate;
 - d) disfuncționalități ale sistemului sau dacă parola de acces primită este incorectă;
 - e) furtul / pierderea sau alte circumstanțe de pierdere a controlului asupra telefonului mobil pe care a fost instalată aplicația mobilă FinComPay pentru persoane fizice*.

**lit. e) p. 6.1.3. a fost adăugată prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

- 6.1.4 Să ia măsuri privind păstrarea în siguranța a login-ului și parolei, să le utilizeze astfel, încât să nu poată fi identificate de alte persoane, să nu le transmită de sine stătător persoanelor terțe;
- 6.1.5 Să modifice cu o periodicitate de 90 de zile Parola utilizată pentru accesarea la sistemul FinComPay;
- 6.1.6 Să achite comisioanele de utilizare a sistemului FinComPay, precum și alte comisioane, dacă există, în corespundere cu tarifele Băncii în vigoare, precum și să asigure în conturile sale bancare mijloacele bănești necesare pentru achitarea acestora;
- 6.1.7 Lunar să solicite, să primească și să verifice extrasele din conturile sale pentru luna calendaristică precedentă și, în cazul depistării divergențelor dintre datele reflectate pe cont și operațiunile real efectuate, să informeze Banca. În cazul în care, în termen de 45 de zile din data efectuării tranzacției, Clientul nu a înaintat pretenții privind extrasul de cont, extrasul de cont se consideră confirmat, iar pretențiile ulterioare pot fi respinse de către Bancă.
- 6.1.8 Să utilizeze sistemul FinComPay doar în scopuri legale;
- 6.1.9 Să manifeste un comportament vigilent și responsabil la accesarea și utilizarea sistemului FinComPay;
- 6.1.10 Să păstreze confidențialitatea aferentă oricăror acorduri verbale sau scrise încheiate cu Bancă.

6.2. Obligațiunile Băncii

- 6.2.1 Să presteze serviciul de deservire bancară la distanță prin sistemul FinComPay conform condițiilor prezentelor Regulilor;
- 6.2.2 Să pună la dispoziție Clientului Ghidul utilizatorului FinComPay;
- 6.2.3 Să consulte Clientul privind lucrul cu sistemul;
- 6.2.4 Să proceseze informația conform mesaje electronice autorizate expediate de Client prin intermediul sistemului FinComPay, conform condițiilor prezentelor Regulii*;

**p. 6.2.4. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

- 6.2.5 Să asigure confidențialitatea și integritatea tranzacțiilor electronice efectuate de Client și datele utilizate pentru crearea semnăturii electronice simple a Clientului;
- 6.2.6 Să blocheze accesul Clientului la sistem, la cerere recepționată prin mesaj de telefon sau la Bancă, în zilele de lucru, între orele 8:30-17:30*;

**p. 6.2.6. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

- 6.2.7 Să păstreze secretului bancar privind tranzacțiile și conturile Clientului gestionate de Bancă prin intermediul sistemului.
- 6.2.8 Să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea în urma utilizării frauduloase a Sistemului și să asigure măsurile aplicate în vederea identificării Abonatului și asigurării confidențialității, autenticității și non-repudierii tranzacțiilor electronice, autentificate de Abonat;
- 6.2.9 Să asigure un grad adecvat de securitate și siguranță operațională a localului, echipamentului de comunicații și procesare, precum și a soluției soft prin intermediul căreia se inițiază, înregistrează, controlează și recepționează Tranzacțiile electronice;
- 6.2.10 Să afișeze în cadrul sucursalelor Băncii și să plaseze pe pagina web oficială a Băncii, informația cu privire la modificările efectuate în prezentele Reguli și Tarifele Băncii, cu cel puțin 2 luni înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective, cu excepția serviciilor noi.

**p.6.2.8, 6.2.9 și p. 6.2.10 au fost modificate prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 20 din 30.05.2019*

7. Responsabilitatea Părților

7.1 Părțile poartă răspundere, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare a RM și prezentele Reguli.

7.2 Părțile nu poartă răspundere pentru imposibilitatea utilizării sistemului FinComPay sau pentru neexecutarea totală sau parțială a obligațiilor rezultând din prezentul Contract, în cazul când imposibilitatea sau neexecutarea se datorează unor evenimente sau împrejurări ce nu au putut fi prevăzute și/sau preîntâmpinate, și care nu depind de voința Părților, cum sunt: defecțiuni tehnice sau alte circumstanțe, ce împiedică utilizarea sistemului, calamitățile naturale, incendiile, acțiunile militare, acțiunile organelor administrației publice, obligatorii spre executare sau alte evenimente de forță majoră, certificate în corespundere cu legislația în vigoare.

7.3 Banca nu poartă răspundere față de Client:

- 7.3.1 pentru accesul nesancționat la sistemul FinComPay, utilizarea de către terți a login-ului și parolei de utilizator, dacă acestea au avut loc din culpa Clientului, iar Banca nu a fost notificată în acest sens la timp;
- 7.3.2 pentru veridicitatea și corectitudinea informației indicate de Client în cadrul mesajelor electronice autorizate expediate;
- 7.3.3 pentru acces nesancționat și utilizarea de către persoane terțe a informațiilor trimise de către Bancă la numărul de telefon mobil și de adresa de e-mail indicată de Client la înregistrarea/autorizarea*.

**p. 7.3.3. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

7.4 Banca nu este obligată să verifice măsurile întreprinse de Client în vederea asigurării confidențialității login-ului și parolei, precum și a gradului de securitate a terminalelor de la care este accesat sistemul FinComPay.

7.5 Clientul este responsabil integral pentru toate acțiunile și operațiunile sale în sistemul FinComPay*.

**p. 7.5. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

7.6 Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației conținute în mesajele electronice autorizate, transmise prin intermediul sistemului FinComPay.

8. Operațiunile de convertire

8.1 În momentul efectuării operațiunii de plată sau transfer, în cazul în care valuta operațiunii nu coincide cu valuta contului, Bancă efectuează convertirea valutelor la cursul comercial al Băncii pentru operațiunile fără numerar ale persoanelor fizice.

8.2 Informația referitor la cursul comercial al Băncii aplicat pentru operațiunile fără numerar ale persoanelor fizice este disponibilă pe pagina web direct în momentul efectuării operațiunii.

9. Limitele la operațiunile efectuate prin intermediul FinComPay

9.1 În conformitate cu reglementarea valutară în vigoare și regulile interne ale Băncii, sunt stabilite următoarele limite la transferarea valutei pe teritoriul țării:

9.1.1 Transferul intrabancar între conturile Clientului – fără restricții;

9.1.2 Transferul intrabancar în favoarea unei persoane fizice sau juridice sub formă de donație - în sumă de până la 1000 Euro (sau echivalentul lor);

9.2 Transferuri interbancare în valută străină nu se efectuează.

9.3 Operațiunile de achitare a serviciilor comunale sau altor servicii se limitează de lista prestatorilor de servicii (contragenții Băncii) și soldul disponibil la contul Clientului.

9.4 Achitățile la conturile de dobândă, credit, comisioanele și penalități la credit, precum și transferurile intrabancare în favoarea persoanelor juridice vor fi prelucrate de operatorul Băncii în scurt timp după recepționare, în timpul zilei operaționale a Băncii. Plățile efectuate după sfârșitul zilei operaționale sau în zile de odihnă vor fi prelucrate cu data următoarei zile operaționale în orele de lucru ale Băncii*.

**p.9.4. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 31 din 26.06.2018*

**p.9.4. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 20 din 30.05.2019*

9.5 Transferuri în lei interbancare vor fi prelucrate în scurt timp după recepționare, în timpul zilei operaționale a Băncii. Plățile efectuate după finalizarea zilei operaționale sau în zilele de odihnă vor fi prelucrate cu data următoarei zile operaționale în orele de lucru ale Băncii.

10. Măsuri de securitate și prevenirea fraudei

10.1 Clientul trebuie să ia măsuri privind păstrarea în siguranță a login-ului și parolei. Este interzis de a scrie login-ul și parola pe oricare suport, pentru a preveni identificarea acestora și accesul neautorizat al terților*.

**p. 10.1. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

10.2 Clientul trebuie să asigure protejarea calculatorului său cu un soft special anti-virus și să acceseze sistemul numai de pe dispozitive protejate.

10.3 Comunicarea între browser-ul Clientului și serverul Băncii este protejată prin intermediul tehnologiei SSL (Secure Sockets Layer). SSL asigură criptarea datelor, autentificarea serverului, și integritatea mesajului transmis prin conexiune Internet. Numai serverele Băncii dețin codul de citire a mesajelor securizate transmise pe site-ul băncii.

10.4 Până la introducerea login-ului și parolei pe pagina web de autentificare a sistemului, Clientul trebuie să se convingă, că legătura se efectuează prin pagina securizată:

- Se vede iconița cu lacăt încuiat, care precede adresa web, și/sau
- Adresa web Fincompay.com va începe cu <https://>.

10.5 În caz de pierdere, furt sau copiere / accesarea neautorizată a informațiilor despre login și parola, Clientul este obligat de a schimba imediat parola, după dorința și loghinul prin intermediul site-ul Băncii / aplicația mobilă, sau va notifica Banca la numărul de telefon Call Centru în orele de lucru*.

**p.10.5. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.28 din 11.06.2018*

**p.10.5. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

10.6 Clientul trebuie să fie precaut cu privire la deschiderea link-urilor conținute în SMS-uri sau e-mail-uri. Să nu răspundă mesajelor sau apelurilor telefonice nesolicitate și să rețină că banca nu va contacta niciodată pentru solicita elemente de securitate, cum ar fi parola, cod MTAN, PIN etc.

10.7 Clientul nu trebuie să dezvăluie elementele de securitate mobile banking (ex: parola, MTAN) și nu le stocheze pe dispozitiv. Pentru un plus de securitate, trebuie de setat o parola pentru protejarea accesului la telefonul mobil, tabletă sau alt dispozitiv.

10.8 Clientul nu trebuie să lase dispozitivul mobil nesupravegheat atunci când se află în aplicație și să se asigure că ecranul acestuia nu este vizibil persoanelor neautorizate atunci se desfășurează operațiuni financiare.

10.9 Clientul trebuie să descărce aplicația/ aplicațiile mobile numai din Magazinele oficiale de aplicații, cum ar fi App Store, Google Play. Aplicațiile băncii nu sunt disponibile decât în aceste locații oficiale.

10.10 Clientului se recomandă să utilizeze program anti-virus/anti-malware specializat pe dispozitive mobile. Un produs cu o reputație bună va fi capabil să identifice potențialele amenințări și de a le opri înainte de a aduce modificări în sistem și să altereze sau sustragă datele private.

**p.10.6, 10.7, 10.8, 10.9 și p. 10.10 au fost modificate prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 20 din 30.05.2019*

11. Soluționarea litigiilor

11.1 Toate neînțelegerile apărute în legătură cu neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a prezentelor Reguli vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. Orice litigiu între Părți privind prezentele Reguli, care nu a putut fi soluționat de către Părți în mod amiabil, va fi transmis pentru soluționare instanțelor judecătorești competente din Republica Moldova, în conformitate cu legislația în vigoare din Republica Moldova.

11.2 Partea, care nu utilizează măsuri de protecție contra accesului nesancționat la sistemul FinComPay, va compensa pierderile aduse celeilalte Părți.

11.3 Pe perioada examinării litigiului, privind executarea prezentelor Reguli, Banca are dreptul să suspende în mod unilateral accesul Clientului la sistemul FinComPay.

11.4 Părțile sunt de acord și recunosc faptul că documentele electronice din sistemele informatice ale Băncii sunt coerente. La verificarea integrității documentelor electronice, părțile se bazează pe prevederile acestor Reguli de utilizare al sistemului FinComPay pentru persoane fizice.

11.5 Identificarea persoanei în numele căreia documentul electronic a fost semnat prin semnătura electronică simplă se realizează prin intermediul produsului bancar pentru semnătura electronică. În acest scop, în semnătura electronică a inclus login-ul Clientului și datele privind tranzacția efectuată, care sunt supuse unui algoritm special pentru a identifica semnatarul.

12. Dispoziții finale

12.1. Prezentele Reguli intră în vigoare pentru un anumit Client din momentul acceptării de către bancă a cererii completate de conectare la sistemul FinComPay și sunt valabile pe o perioadă nedeterminată*.

**p.12.1. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*

**p.12.1. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

12.2. Prezentele Reguli pot fi reziliate unilateral la cererea uneia din Părți, comunicând acest fapt celeilalte Părți în formă scrisă sau electronică înainte cu 15 zile calendaristice până la data rezilierii. În acest caz se completează Cererea de reziliere a serviciului (atunci când inițiatorul rezilierii este Clientul) sau Scrisoarea de informare privind decizia de reziliere a relații contractuale (în cazul inițiatorul rezilierii este Bancă).

12.3. Banca poate să suspende și/sau rezilieze prezentele Reguli din proprie inițiativă în cazul în care se constată apariția unor riscuri referitoare la securitatea sistemului informațional al Băncii sau a sistemului FinComPay, sau în cazul nerespectării de către Client a prevederilor prezentelor Reguli.

12.4. Comunicarea dintre Bancă și Client se desfășoară în limba de stat sau în limba rusă, prin intermediul mesajelor telefonice, e-mail indicat de către client la înregistrarea/ autentificarea, mesaje prin intermediul sistemului FinComPay, sau la prezentarea personală al Clientului la Banca*.

**p.12.4. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.41 din 22.08.2018*

13. Referințe despre Banca

13.1. FinComBank SA, IDNO 1002600005347, adresa juridică: str. Pușkin A.,26, MD-2012, mun. Chișinău, Republica Moldova, telefon +373 022 269 900, fincom@fincombank.com, licența BNM seria A MMII № 004494 din 23.01.2015, pagina web oficiala a Băncii www.fincombank.com.

13.2. Contacte Call Centru: tel. +373 22 269999, e-mail: callcenter@fincombank.com. Program în zilele de lucru: 8:30-17:30.

13.3. Autoritatea responsabilă de supraveghere a activității Băncii este Banca Națională a Moldovei.

Anexa nr. 1*

<N.P.P al administratorului Sucursalei>

“FinComBank” S.A. Sucursala Nr. <adresa sucursalei>

Cerere de conectare la sistemul FinComPay

Subsemnatul, _____ IDNP _____

Cuvântul-parola pentru identificarea telefonică: _____

Rog să mă conectați la serviciul deservirea bancară la distanță prin sistemul **FinComPay**.

Declar că am făcut cunoștință cu Regulile de utilizare a sistemului FinComPay pentru persoane fizice, cu Tarifele Băncii și sunt de acord și le accept benevol în condițiile expuse.

Declar că la momentul semnării Cererii de conectare la sistemul FinComPay mi-au fost puse la dispoziție toate informațiile menționate în Reguli, sunt de acord cu acestea și mă oblig să le respect.

Eu accept să primesc serviciile financiare ale Băncii și informații prin intermediul mesajelor electronice, SMS-notificărilor și paginii web www.fincompay.com.

Data: ZZ/LL/AA Semnătura clientului _____

* La conectarea la sistemul FinComPay de la distanță - cerere de conectare la sistem nu se completează

** Anexa nr. 1a fost modificată prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 41 din 22.08.2018*