

Утверждены решением Правления банка
протокол № 27 от 15.06.2015
Дата вступления в силу: 15.06.2015
Изменены: решением Правления банка
протокол №4 от 26.01.2017
протокол №55 от 04.12.2017 (в силу – с 04.12.2017)
протокол №28 от 11.06.2018 (в силу – с 11.06.2018)
протокол №31 от 26.06.2018 (в силу – с 10.07.2018)
протокол №41 от 22.08.2018 (в силу – вступят после регистрации в НБМ)
протокол №43 от 04.09.2018 (в силу – с 18.09.2018)
протокол №45 от 19.09.2018 (в силу – с 19.09.2018)
протокол №10 от 11.03.2019 (в силу – с 23.03.2019)
протокол №20 от 30.05.2019

Правила пользования системой FinComPay для физических лиц

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила пользования системой FinComPay для физических лиц (далее - Правила) представляют собой рамочный договор в виде акцептованной публичной оферты, заключенный в соответствии с положениями Гражданского Кодекса, Закона №114 от 18.05.2012 «О платежных услугах и электронных деньгах» и Закона «Об электронной подписи и электронном документе» № 91 от 29.05.2014 г*.

**п. 1.1. изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*

1.2. На основании данного рамочного договора, Клиент принимает условия, а Банк оказывает услугу дистанционного банковского обслуживания посредством системы FinComPay*.

**п. 1.2 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*

1.3. Настоящие Правила устанавливают условия и способ доступа к услуге дистанционного обслуживания, а также способ пользования системой FinComPay.

2. Термины

В тексте настоящих Правил используются следующие термины:

2.1. Система **FinComPay** для физических лиц (далее - Система FinComPay) – система дистанционного банковского обслуживания (ДБО) клиентов – физических лиц типа Интернет-бэнкинг и Мобильный-бэнкинг, предоставленная Банком Клиенту, позволяющее Клиенту иметь дистанционный доступ к средствам на его банковском счете, с целью получения информации о состоянии банковского счета и проведенных операциях, осуществления платежей от имени и по поручению Клиента с использованием метода электронной аутентификации.

**п. 2.1 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 20 от 30.05.2019.*

2.2. **Электронная транзакция** - операция, проведенная в электронной форме (электронный документ, электронное сообщение и т.п.) через систему ДБО, защищенная посредством механизма, позволяющего проверить аутентичность, целостность и невозможность отказа от нее.

2.3. **Электронный документ (ЭД)** – распоряжение клиента, выпущенное в электронной форме, подписанное простой электронной подписью, о списании со счета сумм для оплаты счетов, выставленных поставщиками услуг, для осуществления переводов в пользу других лиц или на собственные счета и которое имеет ту же юридическую силу, что и документы на бумажном носителе, подписанные Клиентом собственноручно.

2.4. **Простая электронная подпись** – электронная подпись Клиента, которая логически связана с данными электронного документа, и которая используется в качестве способа аутентификации подписывающего лица.

2.5. **Ссылочный номер транзакции** - единый идентификационный номер, присвоенный каждой электронной транзакции, идентифицирующий однозначно операцию в рамках операционного дня.

2.6. **Пароль** – изменяемый цифровой код Клиента, предназначенный для однозначной идентификации Клиента при электронной аутентификации.

2.7. **Логин** – изменяемый персональный буквенно-цифровой код Клиента, присвоенный Банком с целью однозначной идентификации Клиента при электронной аутентификации.

**п. 2.7. изменен решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.*

2.8. **Электронная аутентификация** – процесс проверки идентичности Клиента и аутентичности электронных транзакций переданных / полученных посредством системы.

2.9. **Сайт Банка** - операционный портал Банка в сети Интернет, с помощью которого осуществляется доступ в Систему, расположенный по адресу: www.fincompay.com и www.fincombank.com

2.10. **Мобильное приложение** - программа, предназначенная для мобильных устройств, работающих на операционной системе Android и iOS, которую скачивают в интернет магазинах App Store (для операционной системы iOS) или Google Play (для операционной системы Android). Воспользоваться мобильным приложением может только Клиент Банка, подключенный к системе FinComPay для физических лиц*.

**п. 2.10. добавлен решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*

- 2.11. **MTAN** – аутентификационный код операции, высланный Банком на номер мобильного телефона Клиента, который вводится Клиентом для подтверждения данных операции перевода средств на счета других физических и юридических лиц.
- 2.12. **Операционный день** – представляет собой часть рабочего банковского дня с 9:00 до 18:00.
- 2.13. **Внутрибанковские переводы денежных средств** – переводы между счетами в рамках Банка.
- 2.14. **Межбанковские переводы денежных средств** – переводы между разными банковскими учреждениями.
- 2.15. **Переводы P2P** – услуга, которая предоставляет возможность осуществления перевода денежных средств с одной платежной карты на другую при помощи системы FinComPay.
- 2.16. **Технология 3D-Secure** - международный стандарт безопасности, основанный на персонализированной аутентификации держателя карты и предусматривающий создание динамического пароля для осуществления операций в виртуальной среде. Динамический пароль генерируется при инициировании каждой операции в виртуальной среде и отправляется на номер мобильного телефона, адрес электронной почты или другими методами, по усмотрению банка-эмитента карты.

3. Виды операций и условия исполнения

3.1. Посредством системы FinComPay Клиент может осуществить следующие виды операций:

- 3.1.1 Просмотр остатков и выписок по своим счетам, картам и банковским продуктам on-line, 24 часа из 24, 7 дней в неделю из 7.
- 3.1.2 Внутрибанковские переводы денежных средств между своими счетами доступны для выполнения 24 часа из 24, 7 дней в неделю из 7. Все платежи будут обработаны вскоре после получения, за исключением платежей, выполненных с 24:00 до 09.00, которые будут обработаны в следующий операционный день, в т.ч. выходной, а также за исключением платежей на счета кредитов, процентов, комиссий и пеней по кредитам, которые будут обработаны в установленный период согласно п.9.4.
В случае если в качестве счета для списания либо зачисления средств указан карточный счет (2259), то списание или зачисление на КАРТУ осуществляется в режиме он-лайн.*
- 3.1.3 Внутрибанковские переводы денежных средств между счетами других физических или юридических лиц открытые в Банке доступны для выполнения 24 часа из 24, 7 дней в неделю из 7. Все платежи будут обработаны вскоре после получения, за исключением платежей, выполненных с 24:00 до 09.00, которые будут обработаны в следующий операционный день, в т.ч. выходной, а также за исключением платежей на счета кредитов, процентов, комиссий и пеней по кредитам, перечисленных в пользу юридических лиц, которые будут обработаны в установленный период согласно п.9.4.
В случае если в качестве счета для списания либо зачисления средств указан карточный счет (2259), то списание или зачисление на КАРТУ осуществляется в режиме он-лайн.*
**п. 3.1.2. и 3.1.3 изменены решением Правления банка, протокол № 31 от 26.06.2018.*
**п. 3.1.2. и 3.1.3 изменены решением Правления банка, протокол № 20 от 30.05.2019.*
- 3.1.4 Межбанковские переводы в леях. Все переводы будут обработаны в течение короткого времени после получения, в течение операционного дня Банка. Срок, когда сумма перевода будет доступна для получателя средств, зависит от банка получателя. Переводы, сформированные вне операционного дня, будут обработаны следующим операционным днем.
- 3.1.5 При дистанционном подключении к системе FinComPay, ежедневный лимит максимальной суммы для внутрибанковских переводов на счета других клиентов, а так же по межбанковским переводам, составляет – 5.000 MDL.
**п. 3.1.5. добавлен решением Правления банка, протокол № 31 от 26.06.2018.*
- 3.1.6 Оплата услуг и создание пакетов услуг, 24 часа из 24, 7 дней в неделю из 7.
- 3.1.7 Отправка сообщений в адрес Банка 24 часа из 24, 7 дней в неделю из 7. Все сообщения будут обработаны вскоре после получения, в часы работы Банка (с 8:30 до 17:30).
- 3.1.8 Изменение логина и пароля 24 часа из 24, 7 дней в неделю из 7.
**п. 3.1.8. изменен решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.*
- 3.1.9 Просмотр истории осуществленных платежей и архива платежей в оплату услуг 24 часа из 24, 7 дней в неделю из 7.
- 3.1.10 Сохранение и использование типовых шаблонов для создания платежных документов 24 часа из 24, 7 дней в неделю из 7.
- 3.1.11 Просмотр реквизитов карт on-line.
- 3.1.12 Переводы P2P с платежной карты Клиента на другие карты в соответствии с условиями, изложенными в пункте 3.5.
- 3.1.13 Открытие депозита в соответствии с условиями, изложенными в пункте 3.6.
**п. 3.1.13. добавлен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 31 от 26.06.2018.*

- 3.2. Основанием для приема Банком электронных документов к обработке является корректное введение Клиентом своего логина и пароля, а также кода MTAN-а при необходимости, и соблюдения требований к заполнению электронных документов.

- 3.3. Для подтверждения и отправки на исполнение операций по переводу денежных средств на счета других физических и юридических лиц, Клиент в обязательном порядке будет вводить код MTAN, полученный посредством СМС-сообщения на свой мобильный телефон, номер которого указан Клиентом в Анкете Клиента.
- 3.4. Банк исполняет электронные транзакции, осуществленные посредством системы, только в следующих случаях:
- все поля электронной транзакции заполнены согласно требований системы, указанных в Руководстве пользователя FinComPay;
 - клиент располагает денежными средствами на банковских счетах, достаточными для осуществления платежей и оплаты комиссий;
 - по счетам Клиента отсутствуют ограничения в форме арестов/ограничений/приостановлений, прочих запретов, наложенных на денежные средства законодательно уполномоченными органами.
- 3.5. Условия осуществления переводов P2P посредством системы FinComPay.
- 3.5.1 Переводы P2P осуществляются с платежной карты Клиента в MDL / USD / EUR платежной системы Mastercard и Visa, выпущенной FinComBank S.A. или другим банком Республики Молдова на карты:
- клиентов Банка;
 - клиентов других банков РМ;
 - клиентов иностранных банков*.
- *п. 3.5.1. изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.*
**п. 3.5.1. изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 43 от 04.09.2018.*
- 3.5.2 Для осуществления перевода P2P с карты платежной системы Visa Inc., эмитированной другим банком Республики Молдова, на карту, выпущенную за пределами Республики Молдова, необходимо осуществить процедуру идентификации. Для осуществления идентификации Отправителю необходимо обратиться в любое отделение Банка и заполнить заявление об идентификации.
- *п. 3.5.2. добавлен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 45 от 19.09.2018.*
- 3.5.3 Переводы P2P осуществляются в режиме on-line, в соответствии с правилами платежных систем Mastercard и Visa. В то же время срок, когда сумма перевода становится доступной для держателя карты другого банка, зависит от банка получателя средств*.
- *п. 3.5.3. изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 43 от 04.09.2018.*
- 3.5.4 Для осуществления денежного перевода P2P, Отправитель денежного перевода должен располагать:
- a) активной (действующей) платежной картой платежной системы Mastercard и Visa, открытой в одном из банков РМ;
 - b) мобильным телефоном, электронной почтой или другим средством общения с банком-эмитентом для получения динамического пароля, в случае если Банк-эмитент поддерживает услугу 3D-Secure;
 - c) устройством с выходом в Интернет;
 - d) реквизитами Получателя перевода: полный номер карты, имя и фамилия Получателя*.
- *п. 3.5.4. изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 43 от 04.09.2018.*
- 3.5.5 После подключения к системе и выбора пункта в меню «P2P», Отправитель вводит следующие данные*:
- a) имя и фамилия Отправителя на латинице (например: Ion Ceban);
 - b) номер карты Отправителя, срок ее действия и код CVC2/CVV2;
 - c) сумма и валюта перевода;
 - d) номер карты, имя и фамилия Получателя на латинице*.
- *п. 3.5.4. и 3.5.5. добавлены в соответствии с решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.*
**п. 3.5.5 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*
**п. 3.5.5 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 43 от 04.09.2018.*
- 3.5.6 За осуществление перевода с отправителя взимается комиссия согласно Тарифов банка для физических лиц, действующих на момент исполнения перевода. Банк получателя перевода может взимать комиссионные за пополнение карты получателя в рамках перевода P2P согласно своих внутренних процедур.
- 3.5.7 К переводам P2P применяются ограничения, указанные в пункте 9.1 настоящих Правил в соответствии с законодательством РМ в области валютного регулирования, а также лимиты на осуществление переводов, указанные в Тарифах банка.
- 3.5.8 Если валюта перевода не совпадает с валютой счета Клиента, Банк будет осуществлять конверсию денежных средств в соответствии с п.8.1 настоящих Правил. Если валюта перевода не совпадает с валютой счета получателя платежа, Банк получателя будет осуществлять конверсию перевода в соответствии со своими внутренними правилами.
- 3.5.9 При осуществлении перевода будет производиться дополнительная аутентификация держателя карты с применением технологии 3D-Secure.

3.5.10 Лицо, использующее услугу денежных переводов с карты на карту, предоставляет Банку право на обработку информации, относящейся к персональным данным, в соответствии с положениями Закона РМ о защите персональных данных №133 от 08.07.2011, а именно: имя и фамилия Отправителя, IDNP и банковские реквизиты. 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.

**п. 3.5.10. добавлен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.*

3.5.11 Изложение процедуры осуществления перевода представлено в Руководстве пользователя FinComPay, размещенном в рамках системы FinComPay*.

**п. 3.5.11 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*

3.5.12 Банк вправе в одностороннем порядке вводить ограничения на суммы отправляемых денежных переводов P2P, на страны назначения переводов, а также блокировать переводы P2P с целью исполнения требований законодательства в области противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма.

3.6. Условия открытия депозита посредством системы FinComPay*.

3.6.1 Для открытия депозита, пользователь вводит свой фискальный код (IDNP) в экранную форму.

3.6.2 После прохождения этапа идентификации, пользователю предоставляется возможность:

- a) выбрать тип депозита;
- b) ввести сумму депозита;
- c) выбрать валюту и срок депозита, а так же осуществить предварительный расчет полученных процентов.

3.6.3 Депозитный счет может быть пополнен как наличными, так и безналичным перечислением. Максимальные лимиты на пополнение депозитного счета устанавливаются действующим законодательством Республики Молдова.

3.6.4 Срок для пополнения депозитного счета - составляет 10 (десять) календарных дней.

**п. 3.6. добавлен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 31 от 26.06.2018.*

4. Порядок пользования системой

4.1. Система FinComPay является системой дистанционного банковского обслуживания типа Internet-banking, предоставленная по заявлению физического лица, владельца одного и более открытых банковских счетов.

4.2. Чтобы использовать систему FinComPay, Клиент знакомится с настоящими Правилами, Тарифами Банка, заполняет заявление на подключение к системе FinComPay непосредственно в Банке, либо по средством on-line подключения на веб сайте. Для регистрации в системе, Клиенту выдается логин на бумажном носителе либо высылается на его электронный адрес (в случае подключения в режиме on-line) и отправляется временный пароль посредством СМС-сообщения на мобильный телефон, указанный в Анкете Клиента. Срок действия временного пароля, полученного для первичной регистрации в системе, составляет 7 (семь) календарных дней с момента получения*.

**п. 4.2. изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 31 от 26.06.2018.*

4.2.1. В случае если Клиент не регистрируется в системе FinComPay в течение 3-х месяцев с даты подключения, то настоящий договор считается расторгнутым.

**п. 4.2.1. изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 10 от 11.03.2019.*

4.3. Вход в систему Клиент выполняет через банковский сайт www.fincompay.com для физических лиц, а в случае мобильной версии скачивает мобильное приложение FinComPay для физических лиц, где проходит процедуру электронной аутентификации. После первой аутентификации, система FinComPay предлагает в обязательном порядке сменить временный пароль*.

**п. 4.3 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*

4.4. Клиент изменит временный пароль непосредственно после первой аутентификации, а также в последующем каждые три месяца. Пароль должен состоять из шести цифр подряд.

4.5. В целях соблюдения стандартов безопасности, новый логин должен состоять минимум из 6 символов и максимум из 20. Требования к новому логину являются следующие:

- в обязательном порядке первая буква должна быть латинской;
- может содержать цифры, символы (тире " - ", нижнее подчеркивание, „_”).

**п. 4.5. добавлен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.*

4.6. В случае, когда длительность неактивного нахождения в системе превышает 10 минут, текущая сессия будет прервана системой.

4.7. Банк заблокирует доступ Клиента к дистанционным услугам в следующих случаях:

- по заявлению Клиента;
- неправильного ввода Клиентом пароля в количестве трех раз подряд;
- отказа Клиента изменять пароль каждые три месяца;
- неиспользование Клиентом системы более шести месяцев;

- по инициативе Банка, в случае возникновения подозрений в неавторизованном доступе третьих лиц к логину и паролю Клиента.
- 4.8.** Разблокировка доступа к системе возможна после идентификации Клиента, при его обращении по телефону в Колл-центр: +373 22 269999 или при личном обращении в Банк.
- 4.9.** В целях обеспечения безопасности счетов и информации о счетах, Клиент обязан обеспечивать надежность, конфиденциальность и нераспространение информации о логине и пароле доступа в систему.
- 4.10.** В случае утери, кражи или несанкционированного копирования информации о логине и пароле, Клиент незамедлительно запросит изменение пароля посредством системы FinComPay, либо уведомит Банк по телефону Колл-центра в рабочее время. Риск потерь, связанный с получением несанкционированного доступа третьих лиц к логину и паролю Клиента, до уведомления Банка несет Клиент*.
**п. 4.10 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*
- 4.11.** Клиент признает, что получение Банком электронного документа посредством системы, как предусмотрено настоящими Правилами, приравнивается к получению документов на бумажном носителе, заверенных подписью Клиента, и является необходимым и обязательным условием, подтверждающим, что документ получен от Клиента.
- 4.12.** В процессе использования системы Клиент будет руководствоваться Руководством пользователя FinComPay, размещенном на сайте системы FinComPay или в мобильном приложении системы FinComPay*.
**п. 4.12 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*
- 4.13.** В случае возникновения вопросов либо технических проблем в системе FinComPay, Клиент может обратиться в Колл-центр: по электронному адресу: callcenter@fincombank.com круглосуточно, либо по телефону +373 22 269999 в рабочее время Банка (с 8:30 до 17:30).
- 4.14.** Изменение номера мобильного телефона или электронного адреса, указанных Клиентом в Анкете Клиента, на которые Банк высылает сообщения, возможно при получении Банком сообщения посредством системы FinComPay либо при личном обращении Клиента в Банк (только в отдельные подразделения), после его идентификации. Адреса ближайших банковских офисов, в которых возможно запросить изменение номера мобильного телефона или электронного адреса, можно узнать в Колл-центре по телефону +373 22 269999.

5. Права сторон

5.1. Права Клиента:

- 5.1.1 Осуществлять электронные транзакции в соответствии со своими потребностями, в пределах доступных денежных средств на своих банковских счетах;
- 5.1.2 Изменять логин и пароль пользователя системой в любое время без оповещения Банка*;
**п. 5.1.2. изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.*
- 5.1.3 Получать от Банка информацию, поддержку и необходимые консультации по возникающим проблемам при использовании системы FinComPay;
- 5.1.4 Получать от Банка по запросу, в любой момент договорных отношений, настоящие Правила в электронной форме посредством сайта Банка, на бумажном носителе либо на другом прочном носителе;
- 5.1.5 Запрашивать, в случае необходимости, прекращение и/или приостановление дистанционного обслуживания посредством системы FinComPay;

5.2. Права Банка:

- 5.2.1 При оказании услуги по дистанционному банковскому обслуживанию посредством системы FinComPay требовать от Клиента соблюдения обязательств, вытекающих из настоящих Правил;
- 5.2.2 Отказать в проведении электронной транзакции, если считает, что транзакция может противоречить действующему законодательству, не инициирована и не авторизована в установленном порядке, и/или если в результате исполнения транзакции у Клиента не окажется денежных средств, достаточных для оплаты тарифов/комиссий установленных для системы FinComPay;
- 5.2.3 Приостановить в одностороннем порядке на неопределенное время возможность использования системы FinComPay в случае возникновения технических неполадок либо других обстоятельств, которые препятствуют использованию системы. В этом случае операции, необходимые Клиенту, смогут быть осуществлены при личном обращении Клиента в Банк, в соответствии с установленными Банком условиями и Тарифами по таким операциям.
- 5.2.4 Блокировать/отключить Клиента от системы в случае нарушения Клиентом норм проведения операций посредством системы, предусмотренных настоящими Правилами;
- 5.2.5 Вносить в одностороннем порядке изменения в настоящие Правила. Любые изменения будут доведены до Клиента путем размещения на сайте системы FinComPay либо в мобильной версии FinComPay. Банк оставляет за собой право использовать и другие законные дополнительные способы уведомления Клиента. Изменения в настоящие Правила вступают в силу по истечению 60 дней со дня опубликования. Дополнение Правил положениями, не описанными ранее могут вступать в силу немедленно, начиная с даты утверждения, если они не наносят ущерб Клиенту*.

*п. 5.2.5 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.

6. Обязанности сторон

6.1. Обязанности Клиента:

- 6.1.1 Использовать систему FinComPay в соответствии с положениями настоящих Правил;
- 6.1.2 Не предпринимать действий, приводящих к нарушению целостности и безопасности системы FinComPay;
- 6.1.3 Незамедлительно информировать Банк при обнаружении:
 - a) неавторизованного изменения остатков на банковских счетах;
 - b) любой ошибки либо несоответствия, возникших в результате управления Банком счетами Клиента;
 - c) фактов, которые вызывают подозрения относительно возможности владения информацией по доступу в систему неавторизованными лицами;
 - d) неисправностей системы, либо в случае, когда полученный пароль доступа является неверным;
 - e) кражи/утери либо других обстоятельств утраты контроля над мобильным телефоном, на котором было установлено мобильное приложение FinComPay для физических лиц*.

*лит e) п. 6.1.3 добавлена в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.

- 6.1.4 Предпринимать меры по надежному хранению логина и пароля, используя их таким образом, чтобы они не были идентифицированы другими лицами, не передавать их третьим лицам;
- 6.1.5 Изменять с периодичностью в 90 дней используемый пароль доступа в систему FinComPay;
- 6.1.6 Оплачивать комиссии за использование системы FinComPay, а также прочие комиссии, в случае их наличия, в соответствии с действующими Тарифами Банка, а также обеспечивать на своих банковских счетах денежные средства в размере, необходимом для их оплаты;
- 6.1.7 Ежемесячно запрашивать, получать и проверять выписки по своим счетам за предыдущий календарный месяц, и, в случае обнаружения расхождений между данными, отраженными по счетам, и операциями, фактически осуществленными, информировать Банк. В случае, когда в течение 45 дней со дня осуществления транзакции Клиент не выставил претензии относительно выписки по счету, выписка по счету считается подтвержденной, а последующие претензии могут быть отклонены Банком;
- 6.1.8 Использовать систему FinComPay исключительно в законных целях;
- 6.1.9 Проявлять бдительность и ответственность при доступе и использовании системы FinComPay;
- 6.1.10 Обеспечить конфиденциальность в отношении любых устных либо письменных соглашений, заключенных с Банком.

6.2. Обязанности Банка

- 6.2.1 Оказывать услугу по дистанционному банковскому обслуживанию посредством системы FinComPay в соответствии с условиями настоящих Правил;
- 6.2.2 Предоставить Клиенту Руководство пользователя FinComPay;
- 6.2.3 Предоставлять Клиенту консультации по работе с системой;
- 6.2.4 Обрабатывать информацию согласно авторизованным электронным сообщениям, отправленным Клиентом посредством системы FinComPay, в соответствии с условиями настоящих Правил*;

*п. 6.2.4 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.

- 6.2.5 Обеспечить конфиденциальность и целостность осуществляемых Клиентом электронных транзакций и данных, используемых для создания простой электронной подписи Клиента;
- 6.2.6 Блокировать доступ Клиента к системе по заявлению, полученному Банком либо посредством при телефонного обращения, в рабочие дни, с 8:30 до 17:30*;

*п. 6.2.6 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.

- 6.2.7 Хранить банковскую тайну относительно транзакций и счетов Клиента, администрируемых Банком посредством системы.
- 6.2.8 Принять все необходимые меры для предотвращения рисков, связанных с мошенническим использованием Системы, а также для обеспечения мер, применяемых для идентификации Абонента и обеспечения конфиденциальности, подлинности и отказа от электронных транзакций, заверенные Абонентом.
- 6.2.9 Обеспечить достаточную степень операционной безопасности и защиты локального, коммуникационного и технологического оборудования, а также программного решения, которое иницирует, регистрирует, контролирует и принимает электронные транзакции;
- 6.2.10 Отображать в Филиалах Банка и размещать на официальном сайте Банка информацию об изменениях, внесенных в настоящие Правила и Тарифы Банка, как минимум за 2 месяца до вступления таких изменений в силу, за исключения новых услуг.

*п. 6.2.8, 6.2.9 и 6.2.10 изменены решением Правления банка, протокол № 20 от 30.05.2019.

7. Ответственность сторон

- 7.1 Стороны несут ответственность в соответствии с положениями действующего законодательства и настоящих Правил.
- 7.2 Стороны не несут ответственность за невозможность использования системы FinComPay, а также за полное либо частичное исполнение обязанностей, вытекающих из данного Договора, в случае, когда невозможность

либо неисполнение происходит по причине событий или обстоятельств, которые не могли быть предусмотрены либо предотвращены, и которые не зависят от волеизъявления сторон, а именно: технические сбои и другие обстоятельства, которые препятствуют использованию системы, стихийные бедствия, пожары, военные действия, действия органов государственного управления, обязательных для исполнения, прочие форс-мажорные события, подтвержденные в соответствии с действующим законодательством.

7.3 Банк не несет ответственность перед Клиентом:

7.3.1 за несанкционированный доступ к системе FinComPay, использование третьими лицами логина и пароля пользователя, в случае если это произошло по вине Клиента, а Банк не был своевременно извещен об этом;

7.3.2 за достоверность и точность информации, указанной Клиентом в рамках отправленных авторизованных электронных сообщений;

7.3.3 за несанкционированный доступ и использование третьими лицами информации, отправленной Банком на номер мобильного телефона и электронный адрес, указанный Клиентом при регистрации/авторизации*.

**п. 7.3.3 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*

7.4 Банк не обязан контролировать меры, предпринятые Клиентом в части обеспечения конфиденциальности логина и пароля, а также уровня безопасности терминалов, с которых выполняется вход в систему FinComPay.

7.5 Клиент несет полную ответственность за все свои действия и операции, осуществляемые в системе FinComPay*.

**п. 7.5 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*

7.6 Клиент несет ответственность за подлинность и достоверность информации, которая содержится в авторизованных электронных сообщениях, переданных посредством системы FinComPay.

8. Конверсионные операции

8.1 В момент осуществления платежных операций или перечислений, в случае, когда валюта операции не совпадает с валютой счета, Банк выполняет конвертацию валюты по коммерческому курсу Банка, установленному для безналичных операций физических лиц.

8.2 Информация о коммерческом курсе Банка, установленном для безналичных операций физических лиц, доступна для просмотра на web-сайте www.fincompay.com непосредственно в момент осуществления операции.

9. Ограничения для операций, осуществляемых посредством системы FinComPay

9.1 В соответствии с действующим валютным регулированием и внутренними правилами Банка установлены следующие ограничения по перечислению валюты на территории страны:

9.1.1 Внутрибанковские перечисления между счетами Клиента – без ограничений;

9.1.2 Внутрибанковские перечисления в пользу физического либо юридического лица в форме дарения – в сумме, не превышающей 1000 Евро (либо в эквиваленте);

9.2 Межбанковские перечисления в иностранной валюте не осуществляются.

9.3 Операции по оплате коммунальных платежей либо прочих услуг ограничиваются списком поставщиков услуг (контрагенты Банка) и доступным остатком по счету Клиента.

9.4 Оплата на счета процентов, кредита, комиссий и пеней по кредитам, а также внутрибанковские перечисления в пользу юридических лиц, будут обработаны оператором Банка вскоре после получения, в течение операционного дня Банка. Платежи, осуществленные после окончания операционного дня, либо в выходные дни, будут обработаны датой следующего операционного дня, в рабочее время Банка*.

**п. 9.4. изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 31 от 26.06.2018.*

**п. 9.4. изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 20 от 30.05.2019.*

9.5 Межбанковские перечисления в леях будут обработаны вскоре после получения, во время операционного дня Банка. Платежи, осуществленные после окончания операционного дня, либо в выходные дни, будут обработаны датой следующего операционного дня, в рабочее время Банка.

10. Меры безопасности и предотвращение мошенничества

10.1 Клиент должен предпринять меры по безопасному хранению логина и пароля. Запрещается записывать логин и пароль на какой-либо носитель, для предотвращения их идентификации и несанкционированного доступа третьими лицами*.

**п. 10.1 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*

10.2 Клиент должен обеспечить защиту своего компьютера специальной антивирусной программой и выполнять вход в систему только с защищенных компьютеров.

10.3 Взаимодействие между браузером Клиента и сервером Банка защищено посредством технологии SSL (Secure Sockets Layer). SSL обеспечивает криптование данных, аутентификацию сервера и целостность сообщения, отправленного через Интернет. Исключительно серверы Банка содержат коды считывания защищенных сообщений, передаваемых на сайт Банка.

- 10.4** До того, как ввести логин и пароль на странице аутентификации системы, Клиент должен убедиться, что связь выполняется через безопасную страницу:
- Видна иконка в виде закрытого замка, которая предваряет web адрес, и/или
 - Web адрес fincompay.com должен начинаться с <https://>.
- 10.5** В случае утери, кражи, либо несанкционированного копирования/ доступа информации о логине и пароле, Клиент обязан незамедлительно изменить пароль, а при желании и логин посредством сайта Банка / мобильного приложения, либо уведомить Банк по номеру телефона Колл-центра в рабочее время*.
- *п. 10.5 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.*
**п.10.5 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*
- 10.6** Клиент должен проявлять осторожность при открытии ссылок, содержащихся в SMS или электронных письмах. Не должен отвечать на нежелательные звонки или телефонные звонки и обращать внимание, что банк никогда не свяжется с клиентом для запроса таких функций безопасности, как пароль, код токена, MAN, PIN и т. Д.
- 10.7** Клиент не должен раскрывать функции безопасности мобильного банкинга (например, пароль, MTAN) и хранить их на устройстве. Для обеспечения дополнительной безопасности клиенту необходимо установить пароль для защиты доступа к своему мобильному телефону, планшету или другому устройству.
- 10.8** Клиент не должен оставлять мобильное устройство без присмотра во время нахождения в приложении и следить за тем, чтобы его экран не был виден посторонним лицам во время финансовых операций.
- 10.9** Клиент должен загружать мобильное приложение/приложения только с официальных магазинов приложений, таких как App Store, Google Play. Банковские приложения доступны только в этих официальных местах.
- 10.10** Клиенту рекомендуется использовать специализированную антивирусную программу на мобильных устройствах. Продукт с хорошей репутацией сможет выявлять потенциальные угрозы и останавливать их, прежде чем вносить изменения в систему и изменять или скрывать личные данные.
- *п. 10.6, 10.7, 10.8 и 10.9 изменены решением Правления банка, протокол № 20 от 30.05.2019.*

11. Разрешение споров

- 11.1** Все разногласия, возникающие в связи с неисполнением, либо несоответствующим исполнением настоящих Правил, будут разрешены сторонами мирным путем. Любой спор между сторонами относительно настоящих Правил, который не смог быть урегулирован мирным путем, будет передан для разрешения компетентным судебным инстанциям Республики Молдова, в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.
- 11.2** Сторона, которая не применяет меры по защите от несанкционированного доступа в систему FinComPay, компенсирует ущерб, причиненный другой стороне.
- 11.3** На время рассмотрения спора относительно исполнения настоящих Правил, Банк имеет право приостановить в одностороннем порядке доступ Клиента к системе FinComPay.
- 11.4** Стороны соглашаются и признают, что электронные документы из информационной системы Банка являются целостными. При проверке целостности электронных документов, стороны основываются на положениях настоящих Правил пользования системой FinComPay для физических лиц.
- 11.5** Определение лица, от имени которого подписан электронный документ, по его простой электронной подписи, осуществляется посредством банковского продукта для электронной подписи. С этой целью, в состав электронной подписи включаются логин Клиента и данные по выполняемой операции, к которым применяется специальный алгоритм, позволяющий идентифицировать подписывающее лицо.

12. Заключительные положения

- 12.1.** Настоящие Правила вступают в действие в отношении конкретного Клиента с момента акцепта банком заполненного им заявления на подключение к системе FinComPay и действительны на неопределенный срок*.
- * п. 12.1. изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.*
** п. 12.1 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.*
- 12.2.** Настоящие Правила могут быть расторгнуты в одностороннем порядке по заявлению одной из сторон, уведомив об этом другую сторону в письменном либо электронном виде за 15 календарных дней до даты расторжения. В этом случае заполняется *Заявление на прекращение услуги* (в случае, когда инициатором расторжения является Клиент), либо Информационное письмо о решении по прекращению договорных отношений (в случае, когда инициатором расторжения является Банк).
- 12.3.** Банк может приостановить и/или расторгнуть договорные отношения по собственной инициативе в случае, когда обнаруживается возникновение рисков связанных с безопасностью информационной системы Банка или системы FinComPay, либо в случае несоблюдения Клиентом положений настоящих Правил.
- 12.4.** Коммуникация между Банком и Клиентом осуществляется на государственном языке либо на русском языке, посредством телефонной связи, сообщений на электронный адрес, указанные клиентом при регистрации/авторизации, сообщений посредством системы FinComPay, или при личном обращении Клиента в Банк*.

* п. 12.4 изменен в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.

13. Информация о Банке

- 13.1.** FinComBank S.A., IDNO 1002600005347, юридический адрес: ул. Пушкин А., 26, MD-2012, мун. Кишинэу, Республика Молдова, телефон +373 022 269 900, fincom@fincombank.com, лицензия НБМ серия А ММШ № 004494 от 23.01.2015, официальная страница web Банка www.fincombank.com.
- 13.2.** Контакты Колл-центра: +373 22 269999, e-mail: callcenter@fincombank.com. График работы: в рабочие дни с 8:30 до 17:30.
- 13.3.** Органом, ответственным за надзор за деятельностью Банка, является Национальный Банк Молдовы.

Приложение 1*

< Ф.И.О директора Отделения >
“FinComBank” S.A. Отделение №. <адрес отделения >

Заявление о подключении к системе FinComPay

Настоящим, _____ IDNP _____

Слово-пароль для идентификации при телефонном обращении: _____

Прошу подключить меня к услуге дистанционного банковского обслуживания посредством системы **FinComPay**.

Заявляю, что я ознакомлен с Правилами пользования системой FinComPay для физических лиц, с Тарифами Банка, и что согласен и добровольно принимаю предложенные условия.

Заявляю, что на момент подписания Заявления на подключение к системе FinComPay мне была предоставлена вся информация, указанная в Правилах, с которыми согласен и которые обязуюсь соблюдать.

Я согласен на получение финансовых услуг Банка и информации посредством электронных сообщений, СМС-уведомлений и web-сайта www.fincompay.com.

Дата: ДД/ММ/ГГ Подпись клиента _____

*при подключении к системе FinComPay дистанционно – заявление о подключении к системе не заполняется.

*Приложение 1 дополнено в соответствии с решением Правления банка, протокол № 41 от 22.08.2018.