

APROBAT
prin Decizia Comitetului de Conducere al Băncii:
Proces-verbal nr.11 din 09.02.2024
MODIFICAT
prin Decizia Comitetului de Conducere al Băncii:
Proces-verbal nr.29 din 09.04.2024

REGULILE DE DESERVIRE A PERSOANELOR FIZICE ÎN FINCOMBANK S.A.

în vigoare din 09.04.2024

Cuprins:

1. Dispoziții generale.....	3
2. Deschiderea și închiderea contului	4
3. Regimul de funcționare a contului	5
4. Drepturile și obligațiile.....	6
5. Responsabilitatea.....	7
6. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal	8
7. Măsuri de securitate pentru prevenirea fraudei și corupției.....	8
8. Litigiile și reclamațiile.....	9
9. Dispoziții finale.....	9
Anexa nr.1	10

1. Dispoziții generale

- 1.1** Regulile de deservire a persoanelor fizice în FinComBank S.A. (în continuare - Reguli) reprezintă un Contract-cadru sub forma unei Oferte publice acceptate, încheiat în conformitate cu prevederile Codului Civil al Republicii Moldova și Legii nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică.
- 1.2** Termenii, noțiunile și expresiile utilizate au semnificația celor prevăzute în Legea nr.202/2017 privind activitatea băncilor (în continuare Legea nr.202/2017) și în actele normative emise de Banca Națională a Moldovei în aplicarea acesteia. În sensul prezentelor reguli, de asemenea, se utilizează următoarele noțiuni:
- Banca de Finanțe și Comerț S.A.** (FinComBank S.A.), în continuare Banca – prestatorul de servicii de plată IDNO 1002600005347, adresa juridică str. Pușkin, 26, mun. Chișinău, Republica Moldova, telefon +373 22 26-99-00, e-mail: fincom@fincombank.com, licența BNM seria A MMII Nr. 004494 din 23.01.2015. Numărul de telefon al Call-Centrului (+373 22) 26 99 99, pagina web: www.fincombank.com.
- Autoritatea publică responsabilă de supravegherea prestatorului de servicii de plată este Banca Națională a Moldovei (în continuare BNM);
- Client** – persoana fizică care a beneficiat sau beneficiază de produsele și serviciile Băncii sau intenționează să beneficieze;
- Contul curent sau contul de plăți** – contul deschis de către Bancă titularului contului care servește pentru înregistrarea în ordinea cronologică a tuturor plăților efectuate în numerar și/sau prin virament, la/din acest cont în conformitate cu legislația în vigoare;
- Contul de depozit** – contul deschis de Bancă pe numele deponentului, destinat evidenței mijloacelor bănești, depuse la termen sau la vedere cu condiția restituirii acestora cu sau fără dobândă, în dependență de condițiile ofertei publice a Băncii;
- Extrasul din cont** – documentul eliberat titularului contului, în care se reflectă toate operațiunile înregistrate la cont pentru o perioadă determinată (o lună calendaristică);
- Instrument de plată** – dispozitiv (dispozitive) personalizat(e) (cardul de plată, telefon mobil etc.) și/sau orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, TAN, alte tipuri de coduri, login/parolă etc. sau funcționale – transferul de credit, debitarea directă) convenite între utilizatorul serviciilor de plată și prestatorul de servicii de plată și folosite de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniția un ordin de plată;
- Mijloace de comunicare la distanță** – mijloace care pot fi folosite pentru încheierea unui contract de servicii de plată fără prezența fizică simultană a Băncii și a Clientului;
- Operațiune de plată** – acțiune, inițiată de plătitor sau în numele acestuia ori de beneficiarul plății, de depunere, transferare sau retragere de fonduri, indiferent de alte obligații existente între plătitor și beneficiarul plății;
- Ordin de plată** – dispoziție a plătitorului sau a beneficiarului plății adresată Băncii pentru executarea unei operațiuni de plată;
- Plătitor** – titularul contului care autorizează un ordin de plată (inițiază sau permite executarea unui ordin de plată) din acel cont de plăți sau persoană care dă un ordin de plată în cazul în care nu există un cont de plăți;
- Plăți Instant** (Instant Payments) – Transferuri interbancare între conturile de plăți în valuta națională efectuate în regim online 24/7/365 prin intermediul aplicației mobile FinComPay pentru persoane fizice;
- Serviciul de plată** – executarea operațiunilor de plată cu utilizarea contului curent;
- Tarifele Băncii** – reprezintă documentul *Tarifele pentru persoane fizice*, prin care sunt prezentate informațiile despre tarifele și comisioanele aplicate de către Bancă pentru produsele și serviciile prestate Clientilor care poate fi consultat pe pagina web <https://fincombank.com/> sau pe panourile informative în subdiviziunile Băncii. În prezentele Reguli de asemenea se utilizează termenii și definițiile în conformitate cu legislația în vigoare a RM și actele normative ale BNM, cuvintele la singular pot fi întrebuințate la plural și invers;
- Titularul contului** – persoana fizică, pe numele căreia este deschis un cont;
- Ziua bancară/lucrătoare** – ziua în care Banca își desfășoară activitatea conform graficului afișat în subdiviziunile și/sau pe pagina web a Băncii, și pe parcursul căreia Clientii pot efectua operațiuni de plată. În relația cu Banca sunt considerate a fi nelucrătoare zilele de sâmbătă, duminică, zilele de sărbătoare nelucrătoare stabilite conform legislației în vigoare, orice alte zile considerate nelucrătoare de băncile corespondente/sistemele de decontare externe pe care Banca le declară nelucrătoare, cu informarea prealabilă a Clientilor prin afișarea mesajelor corespunzătoare în subdiviziunile și/sau pe pagina web a Băncii. Prin derogare, anumite subdiviziuni ale Băncii își pot desfășura activitatea în zilele de sâmbătă, duminică sau de sărbătoare. Referință la orele de recepționare/prelucrare a operațiunilor de plată, se face conform orei Chișinăului, Republica Moldova (în continuare RM);
- Ziua operațională** – constituie partea zilei bancare pe parcursul căreia Banca efectuează activitatea necesară pentru executarea operațiunilor de plată.
- 1.3** Condițiile prezentelor Reguli se aplică la toate conturile curente/de plăți/de depozit ale persoanei fizice, deschise de către Bancă pe numele Clientului, cu excepția conturilor cu card de plată atașat ale persoanelor fizice la care se aplică adițional și *Regulile de utilizare a cardurilor FinComBank S.A.*
- 1.4** Prezentele Reguli intră în vigoare din ziua semnării de către Client a Cererii de deschidere a contului/Acceptul Ofertei sau ale altor formulare speciale și acționează până în ziua închiderii tuturor conturilor curente ale Clientului, încetarea acțiunii tuturor regulilor/ofertelor/contractelor speciale, încheiate între Bancă și Client.
- 1.5** Prezentele Reguli substituie prin sine orice prevederi care le contrazic, care pot fi conținute în regulile/contractele speciale și/sau în formularele/cererile pentru fiecare serviciu/produs, încheiate până la intrarea în vigoare a prezentelor Reguli.
- 1.6** În cazul divergențelor între prevederile prezentelor Reguli și prevederile contractelor încheiate după intrarea în vigoare a prezentelor Reguli, vor prevala prevederile contractelor.

- 1.7** Banca are dreptul, în mod unilateral, să modifice prezentele Reguli. Orice modificări vor fi aduse la cunoștința Clientului prin publicarea pe pagina web a Băncii și plasarea pe panourile informative în subdiviziunile Băncii. Banca își rezervă dreptul de a aplica în mod suplimentar și alte mijloace legale de notificare a Clientului. Modificările prezentelor Reguli intră în vigoare la expirarea a 2 (două) luni din momentul publicării pe pagina web a Băncii. Completarea Regulilor cu prevederile care nu au fost descrise anterior, pot intra în vigoare imediat, începând din data aprobării, dacă acestea nu lezează substanțial drepturile Clientului.
- 1.8** Modificările și completările prezentelor Reguli se consideră acceptate de către Client și devin aplicabile, dacă acesta, înainte de data intrării în vigoare, nu informează Banca în formă scrisă cu privire la respingerea modificărilor/completărilor respective. Lipsa unei astfel de notificări din partea Clientului înainte de data propusă a intrării în vigoare a modificărilor/completărilor, va fi considerată ca acceptare tacită din partea Clientului a acestor modificări/completări la prezentele Reguli, începând cu data de la care s-ar fi aplicat modificările/completările. În cazul în care Clientul respinge modificările/completările la Reguli înainte de data propusă a intrării în vigoare a acestora, Clientul are dreptul de a rezolvi gratuit contractul-cadru, începând cu data de la care s-ar fi aplicat modificările/completările.
- 1.9** Toate operațiunile de administrare a contului curent se efectuează la prezentarea de către Client sau a unei persoane împuternicite a documentelor ce stabilesc dreptul dat: actul de identitate corespunzător valabil, procura autenticată în modul stabilit de lege sau certificatul de moștenitor, precum și alte documente stabilite de legislația în vigoare.
- 1.10** Clientul are dreptul să gestioneze mijloacele bănești din cont, atât personal, cât și prin intermediul persoanei împuternicite în baza procurii, autenticată în modul stabilit de lege.
- 1.11** Banca efectuează operațiunile la contul Clientului numai în baza dispoziției acestuia din urmă, în conformitate cu legislația în vigoare și prevederile prezentelor Reguli, cu excepția cazurilor, prevăzute în mod expres în prezentele Reguli și în actele legislative în vigoare ale RM.
- 1.12** Contul curent se deschide pe un termen nelimitat și poate fi închis la cererea Clientului, în formă scrisă sau la inițiativa Băncii, în conformitate cu Capitolul 2 al prezentelor Reguli. Contul de depozit se deschide pe termenul indicat în Oferta publică.
- 1.13** Deservirea contului curent al Clientului și efectuarea operațiunilor la el se execută contra plată în mărimile prevăzute de Tarifele Băncii în vigoare la momentul efectuării operațiunilor.
- 1.14** Banca informează Clientul privind toate operațiunile executate la contul curent prin intermediul extrasului din cont oferit gratuit Clientului, prin modul, indicat de către acesta în cerere:
- a) on-line prin intermediul sistemului FinComPay;
 - b) o dată pe lună pe suport de hârtie în subdiviziunea Băncii, unde este deschis contul, la solicitarea Clientului.
- 1.15** La solicitarea Clientului, extrasul pe suport de hârtie poate fi oferit pentru orice zi sau perioadă, contra plată, conform Tarifelor Băncii în vigoare, în subdiviziunea Băncii unde este deschis contul respectiv.
- 1.16** Banca oferă Clientului posibilitatea administrării la distanță a mijloacelor bănești la contul curent prin sistemul de deservire bancară la distanță FinComPay, utilizarea căruia se reglementează prin *Regulile de utilizare a sistemului FinComPay pentru persoanele fizice*.
- 1.17** Sumele depuse în conturile deschise la Bancă fac obiectul garantării de către Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar în condițiile prevăzute de *Legea nr.160/2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci*, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.
- 1.18** Banca pune la dispoziția tuturor clienților informațiile necesare cu privire la Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar și cu privire la depozitele excluse, prin *Formularul de informare a deponenților și Informațiile privind sistemul de garantare a depozitelor* disponibile în orice subdiviziune și pe pagina web a Băncii la următorul link <https://fincombank.com/ro/informatia-despre-servicii-si-produse/>.
- 1.19** În temeiul prezentelor Reguli titularul contului confirmă faptul că a luat cunoștință cu *Informațiile privind sistemul de garantare a depozitelor* și cu prevederile legislației cu privire la schema de garantare a depozitelor, precum și limitele, condițiile de garantare a depozitelor de către Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar.

2. Deschiderea și închiderea contului

- 2.1** Pentru deschiderea contului, Clientul prezintă actul de identitate și semnează formularul Cererii de deschidere a contului (Anexa nr.1 a prezentelor Reguli), precum și Formularul persoanei fizice, dacă relațiile contractuale dintre Bancă și Client se stabilesc pentru prima dată sau datele lui de identificare necesită actualizare. Clientul poartă răspundere pentru veridicitatea datelor prezentate și a documentelor ce stabilesc dreptul.
- 2.2** În cazul deschiderii contului de către persoana împuternicită a Clientului, acesta prezintă în original actul de identitate, documentul care îl împuternicește să deschidă contul din numele Clientului (mandat, procură), incluzând dreptul la semnătură din numele Clientului a tuturor documentelor necesare, autentificate notarial sau în alt mod stabilit de legislația în vigoare, copia actului de identitate a Clientului legalizată notarial și semnează formularul Cererii de deschidere a contului și Formularul persoanei fizice.
- 2.3** În baza documentelor prezentate, precum și a cerințelor actelor normative interne în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, Banca la discreția sa, adoptă hotărârea de a accepta sau refuza deschiderea contului.
- 2.4** Contul se deschide în valuta indicată în Cererea de deschidere a contului, în cadrul listei de valute, în care Banca deschide conturi.
- 2.5** Contul poate fi închis:
- a) în baza cererii scrise a Clientului sau a persoanei împuternicite a acestuia, sau a moștenitorilor săi legali;
 - b) la inițiativa Băncii, în cazurile prevăzute în punctul 2.7 al prezentelor Reguli;

- c) prin decizia instanței de judecată;
- d) în alte cazuri, prevăzute de legislația în vigoare și a prezentelor Reguli.

- 2.6** Pentru închiderea contului curent, Clientul prezintă Băncii cererea corespunzătoare și achită toate sumele și comisioanele aferente. Contul poate fi închis cu condiția, că el nu se utilizează în decontările la alte servicii în vigoare ale Băncii, precum și cu condiția, că asupra contului nu sunt aplicate măsuri restrictive de către autoritățile publice abilitate.
- 2.7** Sistarea, încetarea sau rezolvirea relațiilor contractuale între Bancă și titularul contului și închiderea contului poate fi efectuată la inițiativa Băncii, cu condiția, că asupra contului nu sunt aplicate măsuri de asigurare de către autoritățile publice abilitate, în următoarele cazuri:
- 2.7.1 lipsa operațiunilor la cont, cu excepția decontării comisioanelor sau altor plăți datorate pentru serviciile bancare prestate și neutilizarea produselor/serviciilor Băncii în decurs de un an sau mai multe zile;
 - 2.7.2 prezentarea de către Titularul contului a informației de identificare incorectă și/sau neautentică;
 - 2.7.3 neprezentarea Băncii a datelor, necesare pentru identificarea Clientului sau persoanei împuternicite a acestuia, sau a informației pentru determinarea scopurilor și caracterului operațiunilor efectuate, în conformitate cu cerințele legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;
 - 2.7.4 identificarea de către Bancă a motivelor pentru încetarea relațiilor de afaceri în conformitate cu legislația în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;
 - 2.7.5 clientul este inclus în listele de sancțiuni internaționale conform datelor obținute din sursele oficiale;
 - 2.7.6 există suspiciuni rezonabile sau s-a dovedit implicarea clientului în fraude sau înșelăciuni;
 - 2.7.7 clientul efectuează tranzacții pe cont care nu sunt proprii tipului de contul utilizat, inclusiv activitatea de întreprinzător;
 - 2.7.8 identificarea de către Bancă a motivelor pentru încetarea relațiilor de afaceri în conformitate cu legislația în vigoare și/sau a actelor normative interne ale Băncii;
 - 2.7.9 clientul nu respectă prevederile prezentelor Reguli.
- 2.8** Conform cazurilor specificate în punctul 2.7, Banca va rezoluna relațiile contractuale, iar după încasarea comisioanelor conform Tarifelor în vigoare, va închide contul Clientului. Dacă după închiderea contului soldul va fi pozitiv, Banca va transfera soldul respectiv, la un alt cont al Clientului, sau în lipsa acestuia, la un cont intern al Băncii, unde acesta se va păstra până la reclamarea soldului de către titularul contului. La soldul transferat la contul intern al Băncii nu se va calcula dobândă.
- 2.9** În cazurile, specificate în punctele 2.7.2 - 2.7.9, Banca va rezoluna relațiile contractuale, în prealabil notificând Clientul prin una din metodele de comunicare, prevăzute de prezentele Reguli.

3. Regimul de funcționare a contului

- 3.1** Clientul prezintă Băncii ordinele de plată pe suport de hârtie personal în subdiviziunile Băncii, în zilele de lucru ale subdiviziunilor Băncii sau în formă electronică prin intermediul sistemului de deservire la distanță FinComPay. Prelucrarea ordinelor de plată ale Clientului primite prin FinComPay se reglementează prin *Regulile de utilizare a sistemului FinComPay pentru persoanele fizice*.
- 3.2** Ordinele de plată ale Clientului, pe suport de hârtie, trebuie să fie autentificate prin semnătură, identică cu specimenul semnăturii aplicate în Cererea de deschidere a contului și în actul de identitate a Clientului. Responsabilitatea pentru corespunderea semnăturii revine Clientului.
- 3.3** Operațiunile cu numerar – alimentarea contului și retragerea din cont, pot fi efectuate în orice subdiviziune a Băncii, indiferent de subdiviziunea unde a fost deschis contul.
- 3.4** Înregistrarea mijloacelor bănești în conturile Clientului se efectuează în ziua primirii plății cu condiția că plata a fost procesată în programul de lucru al Băncii. Înregistrarea mijloacelor bănești în conturile Clientului se efectuează în ziua următoare lucrătoare a primirii plății, în cazul când plata a fost procesată după programul de lucru sau în ziua nelucrătoare bancară. În ambele situații descrise în acest punct se va ține cont de prevederile pct.pct. 3.5, 3.8 și 3.12 din prezentele Reguli.
- 3.5** Mijloacele bănești ale transferului primit în favoarea Clientului vor fi înregistrate la contul Clientului, în cazul respectării următoarelor condiții:
- a) rechizitele bancare sunt corecte și complete;
 - b) scopul transferului nu trezește careva suspiciuni din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului și alte legi în vigoare;
 - c) Clientul va prezenta documentele justificative la solicitarea băncii (în temeiul actelor normative interne ale Băncii).
- 3.6** Banca primește ordinele de plată ale Clientului în zilele de lucru, în conformitate cu graficul de lucru aprobat, și le execută în aceeași zi operațională, cu excepția ordinelor de plată care au data de plată în viitor care se execută în ziua indicată de către Client. Orarul de primire a ordinelor de plată se plasează pe panourile informative în toate subdiviziunile Băncii, precum și pe pagina web a Băncii <https://fincombank.com/ro/conturi-curente-pentru-tine>. În cazul în care Ordinul de plată nu îndeplinește toate condițiile de executare și este necesar întreprinderea unor acțiuni speciale în corespundere cu actele normative interne ale Băncii, timpul de efectuare a plăților poate fi extins.
- 3.7** Ca excepție de la pct.3.4 și 3.6 din prezentele Reguli fac intrările în conturile și transferurile interbancare în valuta națională de tip Instant (Plăți Instant) efectuate prin intermediul aplicației mobile FinComPay, pentru persoane fizice, în cadrul serviciului IPS (Instant Payments System), acestea fiind prelucrate 24/7/365. Informații cu privire la utilizarea serviciului IPS pot fi vizualizate în *Regulile de utilizare FinComPay pentru persoane fizice*.
- 3.8** Banca nu poartă răspundere pentru tergiversarea înregistrării mijloacelor bănești în contul Clientului și nu achită dobândă la suma transferului pentru perioada investigării.

3.9 Ordinele de plată, prezentate (transmise) în Bancă și executate de aceasta nu pot fi revocate de către Titularul contului.

3.10 La contul curent se înregistrează:

- 3.10.1 mijloacele intrate de la Client în numerar sau prin transfer;
- 3.10.2 mijloacele intrate de la persoanele terțe, cu condiția respectării cerințelor legislației în vigoare;
- 3.10.3 creditele eliberate de către Bancă;
- 3.10.4 alte intrări admise de lege.

3.11 Banca înregistrează mijloacele bănești la contul curent primite în favoarea Clientului în următoarea ordine:

- a) în lei moldovenești – în conformitate cu codul IBAN indicat în ordinul de plată și/sau codul fiscal al Clientului. În cazul necorespunderii rechizitelor indicate, Banca va restitui mijloacele bănești expeditorului;
- b) în valută străină – în conformitate cu codul IBAN indicat în ordinul de plată. În cazul necorespunderii codului IBAN, Banca execută înregistrarea mijloacelor la contul său tranzitoriu și precizează rechizitele la beneficiarul plății, dacă acesta poate fi identificat după detaliile plății. La primirea răspunsului, Banca înregistrează mijloacele la contul Clientului sau execută restituirea acestora către expeditor. În această situație Banca nu poartă răspundere pentru reținerea înregistrării mijloacelor bănești în cont și nu achită dobânda la suma transferului pentru perioada investigației.

3.12 Banca execută decontarea mijloacelor bănești de pe contul curent:

- 3.12.1 în baza dispozițiilor Clientului privind transferul mijloacelor sau eliberarea numerarului de pe cont, primite pe suport de hârtie;
- 3.12.2 la operațiunile, efectuate de către Titularul contului prin intermediul sistemului FinComPay;
- 3.12.3 în contul achitării creditelor, dobânzii la credite și a altor plăți la contractele de credit, încheiate cu Banca;
- 3.12.4 în baza prevederilor altor contracte, încheiate cu Banca;
- 3.12.5 conform Tarifelor Băncii, în contul achitării comisioanelor pentru serviciile prestate și produsele oferite;
- 3.12.6 în baza documentelor executorii ale autorităților publice abilitate, precum și în cazurile, stabilite de legislație și prezentele Reguli.
- 3.12.7 în baza deciziei Băncii în cadrul legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor.

3.13 Banca execută ordinele de plată ale Clientului cu respectarea următoarelor condiții:

- 3.13.1 documentul este autentificat prin semnătura Clientului sau a persoanei împuternicite a acestuia, sau transmis prin sistemul de deservire la distanță;
- 3.13.2 soldul mijloacelor pe cont este suficient pentru efectuarea transferului și perceperea comisionului bancar pentru prestarea serviciului;
- 3.13.3 la cont nu sunt aplicate măsurile asigurătorii ale autorităților publice abilitate prin lege;
- 3.13.4 operațiunea și destinația plății nu contrazic legislației RM și actelor normative interne ale Băncii;
- 3.13.5 lipsesc sancțiunile aplicate beneficiarului plății, tipului de marfă/serviciu/produs ce prezumă scopul transferului, conform listelor sancțiunilor internaționale, utilizate de către bancă sau de către băncile corespondente.

3.14 La extragerea de pe cont a sumei mai mari de 100 000 lei sau echivalentului în altă valută, Clientul în prealabil avizează Banca, cel puțin cu două zile înainte de aceasta.

3.15 La efectuarea operațiunii de alimentare a contului cu numerar de către Titularul contului, persoana împuternicită de către acesta sau de către o persoană terță, Banca conform legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului are dreptul să solicite prezentarea unor informații suplimentare, inclusiv sursa provenienței mijloacelor bănești.

3.16 La efectuarea operațiunilor valutare în modul definit în *Legea privind reglementarea valutară nr. 62/2008*, Clientul, concomitent cu ordinul de plată, prezintă Băncii documentele justificative care confirmă necesitatea/posibilitatea efectuării plăților de către acesta.

3.17 Operațiunile de conversie la cont se efectuează de către Bancă cu utilizarea cursului valutar comercial, stabilit de către Bancă la ziua efectuării operațiunii în următoarele cazuri:

- a) transferurile prin virament la cont/de pe cont, când valuta contului diferă de valuta transferului;
- b) alimentarea contului/retragerea mijloacelor de pe cont în valuta diferită de valuta contului.

3.18 La retragerea mijloacelor bănești de pe contul curent în valută străină, sumele până la 1 USD sau 5 EUR vor fi convertite la cursul comercial al Băncii care este în vigoare la ziua efectuării operațiunii și se vor elibera în lei moldovenești.

3.19 Decontarea comisioanelor bancare de pe conturile în USD, EUR și altă valută, diferită de lei moldovenești, se efectuează la cursul oficial stabilit de BNM la ziua efectuării operațiunii.

3.20 Informația privind cursul comercial în vigoare, precum și cel din arhiva Băncii, pentru operațiunile la conturile curente, se poate afla de pe pagina web a Băncii, sau în orice ghișeu din subdiviziunile Băncii.

3.21 În cazul constatării greșelii comise de Bancă la operațiunea la contul Clientului, Clientul, necondiționat împuternicește Banca să corecteze operațiunea efectuată greșit, fără primirea acordului prealabil al acestuia.

4. Drepturile și obligațiile

4.1 Clientul are dreptul:

- 4.1.1 să solicite Băncii deschiderea unui sau a câtorva conturi curente, în una sau câteva subdiviziuni ale Băncii;
- 4.1.2 de sine stătător să dispună de mijloacele bănești la contul său curent în limita soldului aflat pe cont, în conformitate cu condițiile prezentelor Reguli și legislația în vigoare a RM;

- 4.1.3 să solicite și să primească de la Bancă explicații referitor la ordinele de plată executate sau neprimite de către Bancă spre executare;
- 4.1.4 să primească extrasul din contul curent prin una sau câteva metode alese, cu aplicarea comisionului conform Tarifelor Băncii, în dependență de metoda aleasă;
- 4.1.5 în orice moment să facă cunoștință cu prevederile prezentelor Reguli și Tarifele în vigoare ale Băncii pe pagina web a Băncii, sau în subdiviziunile Băncii, precum și cu modificările și completările curente la acestea;
- 4.1.6 la corectarea operațiunii de plată din partea Băncii, numai dacă Clientul va aviza Banca în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni din ziua debitării contului, despre cazurile cunoscute lui de neexecutare sau executare defectuoasă a operațiunilor de plată. Avizul scris, primit de către Bancă, va fi examinat în conformitate cu punctul 8.2 al prezentelor Reguli.

4.2 Clientul este obligat:

- 4.2.1 să achite serviciile Băncii, în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare la momentul efectuării operațiunii;
- 4.2.2 lunar să solicite/primească și să verifice extrasul din contul curent pentru luna calendaristică precedentă și, în cazul constatării operațiunii, executate greșit sau neexecutate, în scris să informeze Banca despre acest fapt;
- 4.2.3 să efectueze de pe contul curent transferuri care nu se referă la plățile în cadrul activității de antreprenariat, cu excepția persoanelor fizice – deținători de patentă de întreprinzător, precum și să nu efectueze plăți care în esența lor trebuie să fie efectuate de către persoanele juridice;
- 4.2.4 la timp să facă cunoștință cu Tarifele Băncii în vigoare și cu Regulile Băncii afișate pe pagina web a Băncii sau pe panourile informative în subdiviziunile Băncii;
- 4.2.5 să prezinte Băncii datele de identitate actualizate în decurs de 30 zile din momentul apariției oricăror modificări sau cel puțin în fiecare an;
- 4.2.6 să furnizeze Băncii la solicitare toate actele, informații și documentele justificative, pe care Banca le va considera necesare la deschiderea contului, contractarea produsului sau pentru verificarea operațiunii efectuate la cont.
- 4.2.7 să prezinte, la cererea Băncii, toată informația, documentele și copiile de pe acestea necesare în scopul respectării legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;
- 4.2.8 cu strictețe să respecte și să execute prezentele Reguli ale Băncii.

4.3 Banca are dreptul:

- 4.3.1 în baza cererii scrise a Clientului să accepte sau să refuze deschiderea contului curent;
- 4.3.2 în cazul încălcării de către Titularul contului al prezentelor Reguli, să inițieze procedura rezoluțiunii anticipate a relațiilor contractuale;
- 4.3.3 în mod unilateral să introducă modificări în prezentele Reguli și Tarifele Băncii;
- 4.3.4 să corecteze operațiunea executată greșit la contul curent al Clientului, fără acceptul prealabil/aprobarea Clientului;
- 4.3.5 să perceapă de pe contul de plăți comisioanele, aferente Băncii, fără acceptul prealabil al Clientului în conformitate cu Tarifele Băncii, în vigoare la momentul efectuării operațiunilor bancare;
- 4.3.6 de sine stătător să achite datoria formată a Clientului la produsele și serviciile oferite de către Bancă din contul mijloacelor aflate la alte conturi ale Clientului deschise în Bancă. În cazul în care Clientul nu are alte conturi deschise în Bancă, Banca își rezervă dreptul de să se adreseze în instanța judecătorească, în modul stabilit de lege, pentru a-și apăra drepturile încălcate.
- 4.3.7 să informeze Clientul cu privire la produsele/serviciile oferite de către Bancă, produsele noi introduse în practică, precum și despre altă informație care prezintă un interes deosebit pentru Client la telefon (inclusiv mesajele SMS), internet și alte metode la datele de contact disponibile ale Clientului, prezentate Băncii anterior;
- 4.3.8 să solicite prezentarea în adresa Băncii a datelor de identificare actualizate ale Clientului, la modificarea lor sau cel puțin în fiecare an;
- 4.3.9 să solicite prezentarea informației și a documentelor confirmative pentru determinarea scopurilor și caracterului operațiunilor reflectate la contul de plată;
- 4.3.10 să refuze efectuarea operațiunii la cont în cazurile prevăzute de legislația RM și prezentele Reguli;
- 4.3.11 să informeze Clientul (după caz) prin intermediul metodelor de transmitere a informației, coordonate cu acesta, despre primirea documentelor executorii emise de către autoritățile publice abilitate în conformitate cu legislația în vigoare, privind aplicarea măsurilor de asigurare/a documentelor executorii la conturile Clientului deschise în Bancă și despre decizia Băncii în conformitate cu legislația în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor.

4.4 Banca este obligată:

- 4.4.1 să plaseze Regulile Băncii și Tarifele Băncii, precum și modificările introduce în acestea pe panourile informative în subdiviziunile și pe pagina web a Băncii;
- 4.4.2 să debiteze contul curent la suma tranzacțiilor, efectuate în limita sumei accesibile, aflate pe cont și să crediteze contul la suma alimentării din partea Clientului și a persoanelor terțe;
- 4.4.3 să prezinte, cel puțin, o dată pe lună gratis, la solicitarea Clientului, extrasele din cont care reflectă operațiunile efectuate pentru luna precedentă;
- 4.4.4 să respecte prevederile prezentelor Reguli.

5. Responsabilitatea

5.1 Clientul este responsabil:

- a) pentru corectitudinea și autenticitatea documentelor prezentate și a informației, indicate de el în Formularul persoanei fizice;
 - b) pentru legalitatea și corectitudinea tuturor operațiunilor, efectuate cu utilizarea contului curent sau a instrumentului de plată;
 - c) pentru pierderile cauzate Băncii, ca urmare a încălcării sau respectării necorespunzătoare a Regulilor Băncii;
 - d) pentru informarea la timp despre Tarifele Băncii și Regulile Băncii.
- 5.2 Clientul care nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate ale instrumentelor de plată utilizate, el suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), până la mărimea maximă convenită între prestatorul de servicii de plată și utilizator, dar nu mai mult de 2500 de lei.
- 5.3 Clientul suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații privind utilizarea instrumentului de plată (prevăzute de legislația în vigoare a RM). În astfel de cazuri, suma maximă menționată la pct. 5.2 din prezentele Regulii, nu se aplică. Banca poartă răspundere pentru nerespectarea obligațiilor sale în conformitate cu legislația în vigoare a RM.
- 5.4 Banca nu poartă răspundere pentru neexecutarea obligațiilor sale, dacă cauza neexecutării este survenirea unui eveniment în afara controlului (incendiu, inundație, cataclisme naturale, accidente, acțiuni militare, greve, decizii ale autorităților publice ale RM sau ale altor țări, operatorilor de plăți bancare, electronice și alte plăți, în rezultatul cărora se blochează mijloacele bănești ale Clientului sau activitatea băncilor, care participă la plată, etc.), și până la încetarea lor.

6. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal

- 6.1 Banca garantează păstrarea secretului bancar dar și cerințele de conformitate și confidențialitate prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal la operațiunile și conturile Clientului, rezervând dreptul de a-l dezvălui autorităților publice abilitate, în limita competenței lor, stabilite prin lege.
- 6.2 Clientul se obligă să respecte regimul de confidențialitate referitor la orice acorduri verbale sau scrise cu Banca.
- 6.3 Clientul este informat corespunzător cerințelor art. 12 din Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal și NOTEI DE INFORMARE privind condițiile de prelucrare și protecție a datelor cu caracter personal asigurate de către „Banca de Finanțe și Comerț” S.A. disponibilă pe pagina web a Băncii.
- 6.4 Prelucrarea datelor cu caracter personal va fi efectuată de către Bancă pe parcursul la toată perioada de menținere a relațiilor contractuale cu Titularul contului, până la momentul, când una dintre părți în scris va anunța despre încetarea relațiilor contractuale. După încetarea relațiilor contractuale, datele cu caracter personal ale Clientului vor fi transmise în arhivă în conformitate cu legislația în vigoare a RM.

7. Măsuri de securitate pentru prevenirea fraudei și corupției

- 7.1 Banca recomandă Clientului să respecte cel puțin următoarele măsuri de securitate pentru a evita pierderea de fonduri din conturile lor:
- 1) Protejați-vă computerul, telefonul mobil și alte dispozitive, instalați un program antivirus care vă va ajuta la detectarea programelor frauduloase care vizează furtul datelor cu caracter personal introduse, precum și la identificarea site-urilor create de escroci cu scopul de a obține date confidențiale;
 - 2) Evitați utilizarea rețelelor Wi-Fi publice pentru a efectua tranzacții on-line, deoarece acestea pot fi folosite pentru delapidarea datelor transmise;
 - 3) Evitați să accesați link-uri dubioase primite pe e-mailul dvs., în rețelele sociale, în programele de mesagerie instantanee, mai ales în cazurile în care primiți o cerere de introducere a datelor personale sau a datelor cardului. Fiți prudenți la atașamentele e-mailului: deschideți doar cele pe care le așteptați de la destinatari;
 - 4) Când utilizați sistemul bancar la distanță FinComPay într-un browser de Internet sau o aplicație mobilă, urmați recomandările de securitate ale Băncii stabilite în *Regulile de utilizare a sistemului FinComPay* pentru persoane fizice;
 - 5) Banca vă transmite întotdeauna mesaje de la adresele sale oficiale care se termină cu @fincombank.com. Dacă ați primit o scrisoare de la Bancă cu un link către un serviciu, nu uitați: orice adresare oficială din numele Băncii vă poate conduce doar la unul dintre site-urile sale oficiale: <https://fincombank.com>, <https://www.fincompay.com>, <https://clickpay.md>;
 - 6) Aveți grijă atunci când efectuați transferuri de bani din contul dvs. către terții cu care nu sunteți familiarizați personal. Dacă primiți un mesaj neașteptat de la un expeditor necunoscut despre câștigarea unei loterii, cadouri, promoții sau tombole - este probabil că aceasta este o înșelătorie. Escrocii cer adesea plata în avans a unor „impozite”, „comisioane”, „livrări” pentru a primi un câștig imaginar sau un cadou;
 - 7) Când utilizați un card bancar, urmați recomandările de securitate ale Băncii stabilite în *Regulile de utilizare a cardurilor FinComBank*;
 - 8) Nu introduceți datele dvs. confidențiale, datele cardului bancar, datele de conectare și parola de la FinComPay prin Internet și serviciile bancare mobile pe site-uri suspecte sau în nici un formular sau chestionar;
 - 9) Verificați extrasele de cont și tranzacțiile în mod regulat, cel puțin lunar. Notificați imediat Banca cu privire la tranzacțiile detectate care nu au fost efectuate în contul dvs. de către dvs.;
 - 10) Nu acordați procură pentru a vă gestiona contul persoanelor pe care nu le cunoașteți. Dacă doriți să reziliați procura înregistrată la bancă, contactați banca pentru aceasta;
 - 11) În activitățile sale, Banca aderă la principiul respingerii absolute a fraudei și corupției în toate manifestările și formele lor. Vă puteți familiariza cu „*Politica FinComBank de combatere a fraudei și corupției*” - pe pagina web a Băncii, în secțiunea Publicarea informației/ Informația privind guvernarea Băncii;

- 12) Dacă vă confrunțați cu acțiuni ilegale sau corupte ale unui angajat al Băncii sau dacă ați aflat despre participarea unui angajat al Băncii la fraude, anunțați imediat Banca prin intermediul liniei fierbinți de pe pagina web Băncii la rubrica „Notificare de încălcări, cazuri de fraudă și corupție în bancă” <https://fincombank.com/ro/notificari-despre-incalcari-in-banca/> sau contactați Serviciul Call-Centru al Băncii.

8. Litigiile și reclamațiile

- 8.1 În cazul dacă Clientul nu este de acord cu sumele decontate de pe cont, el are dreptul să depună o reclamație în scris către Bancă și să anexeze documentele care confirmă argumentele indicate în reclamație.
- 8.2 Banca va examina reclamația Clientului și va comunica în scris despre rezultatele investigației în termenii și în modul indicat în informația cu privire la *Modalitățile de transmitere și soluționare a sesizărilor/reclamațiilor/plângerilor clienților*, care este plasată pe pagina web a băncii la următorul link: <https://fincombank.com/files/dezvaluirea-informatiei/guvernanta-bancii/plangeri/fcb-reclamatii-ro.pdf>.
- 8.3 Contradicțiile apărute între Client și Bancă în timpul stabilirii, executării, încetării relațiilor contractuale, trebuie să fie soluționate de comun acord prin negocieri între reprezentanții împuterniciți ai ambelor părți.
- 8.4 În cazul dacă contradicțiile și litigiile nu pot fi soluționate prin negocieri, examinarea și soluționarea lor va fi realizată în instanța de judecată competentă, în conformitate cu legislația în vigoare a RM.

9. Dispoziții finale

- 9.1 Comunicarea între Bancă și Client se face în limba de stat sau în limba rusă, la adresarea personală a Clientului la Bancă sau prin mesaje-SMS, mesaje la adresa de e-mail, mesaje prin intermediul sistemului FinComPay, alte mijloace de comunicare. Mesajul se consideră expediat de către Bancă în modul convenit, dacă acesta este expediat la datele de contact disponibile ale Clientului prezentate anterior Băncii.
- 9.2 Pentru a expedia un mesaj Băncii, Clientul poate utiliza următoarele mijloace de comunicare: chat-ul de pe pagina web a Băncii <https://fincombank.com>, chat-ul din aplicația mobilă FinComPay, email-urile: fincom@fincombank.com, callcenter@fincombank.com sau poate contacta Call Center-ul la numărul de telefon (+ 373 22) 26 99 99.

N.P.P. <Directorul Sucursalei>
"FinComBank" SA
Sucursala nr._<adresa sucursalei>

CERERE DE DESCHIDERE A CONTULUI

Subsemnatul, _____ Codul fiscal: _____ care activează
din numele său

Rog să deschideți un cont curent fără dobândă în ____ (valuta contului) pe numele _____.

Rog prezentarea extrasului din contul meu

☐ prin sistemul FinComPay

☐ lunar pe suport de hârtie în subdiviziunea Băncii

Prin semnarea prezentei Cererii confirm că mi s-a adus la cunoștință *Informația privind sistemul de garantare a depozitelor* conform Legii nr. 160/2023 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci. De asemenea am luat personal cunoștință și accept să execut Regulile de deservire a persoanelor fizice în FinComBank S.A. și Tarifele Băncii, să primesc serviciile financiare ale Băncii și informația prin intermediul bancomatelor, SMS-notificărilor și paginilor web ale Băncii: www.fincompay.com, www.fincombank.com.

Autorizez în mod expres Banca de a deconta din contul meu curent comisioanele pentru operațiunile efectuate în conformitate cu Tarifele Băncii care sînt în vigoare la momentul plății.

Data __/__/__ Semnătura titularului de cont sau a persoanei împuternicite _____

(Semnătură al titularului contului)

/ _____ /

(Numele, prenumele titularului contului în scris)

Confirm, că semnătura titularului de cont a fost aplicată în prezența mea "___" _____ 20__

Semnătura persoanei responsabile a Băncii _____

MENȚIUNILE BĂNCII:

Documentele privind deschiderea contului au fost verificate "___" _____ 20__.

Semnătura persoanei responsabile _____.

De deschis un cont. Nr. _____.

Conducătorul _____

(semnătura)