

Aprobate prin hotărârea Comitetului de Conducere  
p/v 71 din 17.12.2015

Data intrării în vigoare:

Pentru conturi deschise până la 17.12.2015 - de la 15 februarie 2016

Pentru conturi deschise după 17.12.2015 – din 18.12.2015

Modificate prin hotărârea Comitetului de Conducere

p/v Nr. 23 din 11.05.2016 (în vigoare din 26.07.2016)

Modificate prin hotărârea Comitetului de Conducere

p/v Nr. 39 din 30.08.2017 (în vigoare din 05.11.2017)

p/v Nr. 11 din 15.03.2018 (în vigoare din 15.03.2018)

p/v Nr. 15 din 06.04.2018 (în vigoare din 06.04.2018)

p/v Nr. 43 din 04.09.2018 (în vigoare din 18.09.2018)

p/v Nr. 20 din 30.05.2019 (în vigoare din 30.05.2019)

p/v Nr. 32 din 19.08.2019 (în vigoare din 02.09.2019)

## Regulile de utilizare a cardurilor FinComBank

Regulile de utilizare a cardurilor FinComBank (în continuare – Regulile Băncii) reprezintă un contract-cadru sub forma unei oferte publice acceptate, încheiate în corespundere cu prevederile Codului civil și Legii nr. 114 din 18.05.2012 «Cu privire la serviciile de plată și monedă electronică».

Cardurile internaționale FinComBank ale sistemelor de plăți Mastercard Incorporated și VISA Incorporated reprezintă un instrument de efectuare a plăților internaționale prin virament, utilizarea cărora este reglementată de legislația Republicii Moldova, regulilor sistemelor internaționale de plăți Mastercard Incorporated și VISA Incorporated, actele normative interne ale Băncii, precum și prezentele Reguli.

### 1. Noțiuni

În Regulile Băncii se utilizează următoarele noțiuni:

**Prestator de servicii de plată** - FinComBank SA, în continuare – Banca, IDNO 1002600005347, adresa juridică str. Pușkin A., 26, mun. Chișinău, Republica Moldova, telefon +37322 26-99-00, fincom@fincombank.com, licența BNM seria A MMII № 004505 din 19.02.2018. Numărul de telefon al Serviciului suport 24/24 pentru deținătorii de carduri este +37322 21-02-02, 21-03-03. Organul de autoritate publică responsabilă de supravegherea prestatorului de servicii de plată este Banca Națională a Moldovei.

**Serviciu de plată** – executarea operațiunilor de plată cu utilizarea cardului de plată.

**Titular de cont** - persoană fizică pe numele căreia este deschis un cont de plăți și emis cel puțin un card de plată.

**Card de plată (în continuare card)** – un suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, la utilizarea numărului său de identificare și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, în funcție de tipul cardului de plată, are acces la distanță la contul de plăți la care este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor de plată prevăzute de prestatorul emitent.

**Card personalizat** - card de plată care este atașat la un cont de plăți și pe care este tipărită/ embosată informația despre deținător.

**Card personalificat** - card de plată care este atașat la un cont de plăți în MDL și pe care nu este tipărită/ embosată informația despre client.

**Prestatorul emitent** - un prestator de servicii de plată care, în baza unui contract cu organizatorul sistemului de plăți cu carduri de plată, emite carduri de plată, deservește deținătorii de carduri de plată emise de el și efectuează autorizarea operațiunilor cu carduri de plată.

**Prestatorul acceptant** - un prestator de servicii de plată care, în baza unui contract cu organizatorul sistemului de plăți cu carduri de plată, oferă comerciantului servicii de acceptare spre plată a cardurilor de plată în conformitate cu contractul de deservire a comerciantului și/sau eliberează mijloace bănești în numerar deținătorilor de carduri de plată.

**Deținătorul de card** - persoană fizică pe numele căreia este emis cardul în condițiile obligațiilor reciproce cu prestatorul emitent sau o persoană terță autorizată de Deținător.

**Numărul personal de identificare a Deținătorului de card** (denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale – **PIN**) - un cod personal atribuit de către prestatorul emitent unui Deținător de card în scopul identificării acestuia la efectuarea anumitor operațiuni cu utilizarea cardului.

**CVV / CVC2** – cod de verificare a cardului utilizat, de regulă, în mediul virtual.

**Elemente personalizate de securitate a cardului** – codul PIN, codul CVV / CVC2, parola dinamică 3D Secure, numărul cardului, data expirării cardului.

**3D-Secure** - standard internațional de securitate care se bazează pe autentificarea personalizată a identității clienților. Tehnologia este dezvoltată atât de către sistemul internațional de plăți VISA Incorporated (Verified by Visa), cât și de Mastercard Incorporated (Mastercard SecureCode) și presupune stabilirea unei parole dinamice (diferită de codul PIN) pentru tranzacțiile efectuate în mediul virtual. Serviciul Verified by Visa/ Mastercard SecureCode și mecanismele 3D-Secure funcționează în condițiile în care site-ul prin intermediul căruia se efectuează tranzacția suportă standardele 3D-Secure, prezentând logo-ul "Verified by Visa" sau "Mastercard SecureCode".

**Parola dinamică** – parola unică generată la inițierea fiecărei tranzacții în mediul virtual, valabilă timp de 10 minute și expediată la telefonul de contact al Deținătorului de card, precum și la adresa de email și Internet-Banking, în vederea autentificării suplimentare a Deținătorului de card.

**Extras din cont** – document, eliberat Deținătorului de card, în care sunt prezentate operațiunile efectuate de acesta pe parcursul perioadei de gestiune (o lună calendaristică).

**Blocarea cardului** – suspendarea operațiunilor efectuate prin intermediul cardului. Banca blochează cardul pentru tranzacțiile cu verificarea datelor online în baza cererii verbale sau scrise a Deținătorului de card. Banca blochează cardul la nivelul sistemului de plăți în baza cererii scrise a Deținătorului de card (blocarea cardului la nivelul sistemului de plăți se face pentru toate tipurile de carduri cu excepția Visa Electron și Cirrus/Maestro).

**Dispozitiv special** - un dispozitiv prin intermediul căruia se efectuează operațiuni cu utilizarea fizică a cardurilor, care poate fi: bancomat (denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale – ATM), imprimant, POS terminal.

**Cont de plăți** - cont curent de card deschis de Bancă pentru titularul de cont, care servește la înregistrarea în ordine cronologică a tuturor operațiunilor în numerar și/sau prin virament efectuate în/din acest cont în conformitate cu legislația în vigoare.

**Card de plată suplimentar (în continuare card suplimentar)** – card emis la un cont de plăți deschis anterior, care acordă dreptul Deținătorului său de a se folosi de mijloacele bănești din contul curent. Cardul suplimentar este emis de Bancă în baza cererii scrise a deținătorului contului. Deținătorul de cont are dreptul să stabilească limite la folosirea mijloacelor bănești din cont de către Deținătorul cardului suplimentar.

**Card de plată suplimentar pentru minori (în continuare card suplimentar pentru minori)** – card emis la un cont de plăți deschis anterior, care acordă dreptul Deținătorului cardului suplimentar pentru minori în vîrstă de la 7 ani să utilizeze mijloacele bănești din contul de plăți. Cardul suplimentar pentru minori este emis de Bancă la cererea scrisă a Titularului contului. Titularul contului poate fi părinte, adoptator sau tutore a Deținătorului de card suplimentar pentru minori și este obligat să stabilească limita de utilizare a mijloacelor bănești din cont pentru acesta, care nu va depăși limita maximă stabilită de Banca.

**Soldul minim la contul de plăți** – suma minimă garantată în contul de plăți pentru asigurarea îndeplinirii obligațiilor de către Deținătorul de card.

**Suma disponibilă** – suma mijloacelor bănești în limitele căreia Deținătorul de card are dreptul să facă operațiuni de debit cu utilizarea cardului. Această sumă se calculează cu următoarea formulă: (suma soldului mijloacelor bănești pe cont) plus (limita creditară) minus (suma soldului minim) minus (suma operațiunilor care au fost autorizate de Bancă, dar nu au fost reflectate în cont).

**Ziua operațională** - reprezintă o parte a zilei lucrătoare bancare, în care Banca desfășoară activitatea necesară pentru executarea operațiunilor de plată.

**Cardurile Maestro și Visa Electron** (emiterea stopată 15.06.2017) reprezintă carduri pentru persoane fizice destinate pentru plata bunurilor și serviciilor în puncte comerciale, precum și primirea numerarului în punctele de eliberare a numerarului și în bancomate. Cardurile date solicită întotdeauna autorizare, adică cererea cu privire la disponibilitatea de fonduri în cont. Cardurile sunt folosite numai în locurile în care logo-ul cardului este lipit pe loc vizibil. Toate

operațiunile care sunt efectuate prin intermediul cardului Maestro trebuie să fie confirmate prin PIN-codul Deținătorului de card.

**Mastercard Virtual** (emiterea stopată 29.12.2017) – card virtual, prin intermediul căruia titularul contului de plăți, utilizând rechizitele Mastercard Virtual (numărul cardului, termenul de valabilitate, codul CVV/CVC2), are acces de la distanță la contul său de plăți cu scopul de a efectua operațiuni pe Internet.

Mastercard Virtual nu poate fi utilizat la bancomate sau pentru achitarea de bunuri și servicii în puncte comerciale unde este necesară prezența fizică a cardului.

**Cardurile Mastercard Standard și VISA Classic** - sunt carduri de plată destinate persoanelor fizice, utilizate la achitarea bunurilor și serviciilor în punctele comerciale, precum și pentru a primi numerar la sucursale și bancomate. În cazul în care valoarea tranzacției este mai mică decât limita stabilită de normele corespunzătoare ale sistemelor de plăți internaționale, punctul comercial are dreptul de a nu autoriza operațiunea, dar de a efectua operațiunea preventiv verificând numărul cardului cu o listă de numere de carduri incluse în stop-listă.

**Cardurile Mastercard Gold și VISA Gold** (emiterea stopată 12.04.2019) – sunt carduri de plată destinate persoanelor fizice, utilizate pe scară largă pentru achitarea fără numerar a bunurilor și serviciilor, precum și pentru primirea numerarului. În cazul în care valoarea tranzacției este mai mică decât limita stabilită de normele corespunzătoare ale sistemelor de plăți internaționale, punctul comercial are dreptul de a nu autoriza operațiunea, dar de a efectua operațiunea preventiv verificând numărul cardului cu o listă de numere de carduri incluse în stop-listă.

**Card de plată personalificat** (fără indicarea datelor personale a Deținătorului de card) emis pentru persoane fizice și este utilizat pentru a plăti bunuri și servicii în punctele comerciale, pentru primirea numerarului la ATM-uri, precum și achitarea plăților și serviciilor comunale în regim on-line prin intermediul site-ului [incompay.com](http://incompay.com). Verificarea autenticității deținătorului de card are loc prin semnătura de pe spatele cardului și prin introducerea codului PIN la fiecare operațiune. Cardurile date nu pot fi utilizate pentru efectuarea operațiunilor în internet. La expirarea termenului de valabilitate cardurile deschise în cadrul produselor *Blitz Card* și *Instant Credit Opti* vor fi reemise la carduri personalizate cu chip încorporat (cu tipărirea datelor personale ale Deținătorilor de card pe plastic).

Cardurile cu chip încorporat se emit pe un termen de 4 ani, *Mastercard Virtual* – pe termen de 2 ani, Cardul personalificat cu banda magnetică se emite cu termen de 3 ani.

**Cardurile Mastercard Business** sunt carduri de plată, atașate la contul curent a persoanei juridice, deținătorul cărora este persoană fizică angajată a persoanei juridice. Acestea pot fi utilizate pentru tranzacții comerciale, inclusiv plata fără numerar a diferitor servicii și utilități și/sau eliberare de numerar, atât pe teritoriul Republicii Moldovei, cât și în străinătate.

**Cardurile Mastercard/Visa Platinum** - carduri de tip premium destinate persoanelor fizice, utilizate la efectuarea operațiunilor de achitarea mărfurilor și serviciilor, inclusiv la retragerea numerarului. Odată cu primirea cardurilor, Deținătorul de card primește asigurarea valabilă în timpul călătoriilor peste hotare. La dorință, Deținătorul de card se poate conecta la serviciile adiționale precum concierge, accesul în saloanele VIP/Business și privilegiile globale.

**Overdraft nesancționat** – situația în care suma tranzacției sau comisionul convenit Băncii reflectate în Cont de plăți /pe Card de plată depășește disponibilul mijloacelor din Contul de plăți/Cardul de plată.

**Tehnologia Contactless** - facilitează tranzacțiile de achitare cu cardul la comercianți fără necesitatea introducerii cardului prin POS terminal și a codului PIN, în cazul cumpărăturilor ce nu depășesc suma de 200 lei (suma variază în dependență de comercianți, dar nu depășește valoarea de 30 dolari SUA). Se aplică

cardurilor de tip Mastercard Standard, VISA Classic, Mastercard/Visa Platinum la POS terminalele la care este marcat logotipul contactless )))\*.

\*Capitolul 1. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018

## 2. Dispoziții generale

- 2.1 Respectarea Regulilor Băncii este obligatorie atât pentru Deținătorul cardului de bază cât și pentru deținătorii cardurilor suplimentare.
- 2.2 Cardul de bază și cele suplimentare, emise de Bancă, sunt proprietatea Băncii care are drept exclusiv de a acorda sau de a retrage statutul de Deținător de card.
- 2.3 Cardul trebuie să fie utilizat exclusiv de către Deținătorul de card.
- 2.4 Condițiile prezentelor Reguli se aplică pentru orice card, care va fi emis în schimbul sau suplimentar la cardul inițial emis.
- 2.5 Cardul se eliberează Deținătorului de card după depunerea sumei minime inițiale pe cont și achitarea comisioanelor de deservire conform Tarifelor Băncii.
- 2.6 Deținătorul de card dispune și gestionează mijloacele bănești de pe contul său de plăți prin intermediul cardului său și/ sau în baza altor instrumente de plată fără numerar. Eliberarea numerarului în casierile Băncii de pe contul de plată se efectuează doar cu condiția prezentării actului de identitate valabil.
- \*p.2.6 a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 20 din 30.05.2019
- 2.7 Deținătorul de card are la dispoziția sa următoarele tipuri de servicii:
- 2.7.1 Eliberarea numerarului în monedă națională și în valute străine de pe card (prin intermediul bancomatelor și POS terminalelor);
- 2.7.2 Efectuarea operațiunilor prin virament național și utilizarea cardului pentru achitarea bunurilor și serviciilor;
- 2.7.3 Obținerea informației cu privire la soldul cardului la bancomate, la Serviciul suport 24/24 (tel: +373-22 21-02-02, 21-03-03) precum și în subdiviziunile Băncii;
- 2.7.4 Posibilitatea conectării la serviciul de gestiune la distanță a contului de plăți prin intermediul site-ului [www.incompay.com](http://www.incompay.com);
- 2.7.5 Posibilitatea conectării la serviciul „FINSERVICE”, în cadrul căruia Banca:
- va efectua transferul de credit în ziua programată și cu suma exactă, din numele Deținătorului de card la alte conturi a titularului sau în conturile altor persoane fizice sau juridice;
  - va debita direct contul titularului, achitând conturile de plată expuse Deținătorului de card pentru serviciile comunale și alte servicii.
- Plățile vor fi efectuate în regim automat din contul mijloacelor bănești aflate în contul de plăți.
- 2.7.6 Posibilitatea conectării la serviciul SMS-notificare și primirea notificărilor despre toate operațiunile care au loc la contul de plăți precum și soldul contului prin intermediul unui mesaj SMS la telefonul mobil al Deținătorului de card. Deoarece mesajele SMS se transmit prin rețelele mobile în forma deschisă și necriptată, Banca nu poartă răspundere pentru păstrarea confidențialității informației din momentul transmiterii ei prin rețea de telefonie mobilă precum și nu garantează primirea acesteia de către receptor.
- 2.7.7 Transmiterea extrasului lunar de pe cont la adresa electronică a Deținătorului de card. Deoarece extrasul se transmite prin rețelele Internet în forma deschisă și necriptată (arhivă protejată cu parolă), Banca nu poartă răspundere pentru păstrarea confidențialității informației din momentul transmiterii ei prin rețeaua Internet precum și nu garantează primirea mesajului de către receptor.
- 2.7.8 Transferuri de bani de pe un card pe alt card (în continuare – serviciul de transferuri P2P) – serviciul, furnizat persoanelor fizice – deținătorilor cardurilor de plată ale sistemelor internaționale de plăți Mastercard Inc. și Visa Inc., emise de băncile din Republica Moldova, care permite efectuarea transferurilor de bani prin virament între cardurile de plată în valută națională și străină (MDL, USD, EUR) prin site-urile băncii.
- \*p.2.7.8. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018
- 2.7.9 serviciul Transfer RAPID Online – serviciul de plată, ce oferă posibilitatea clienților Băncii primirea prin virament a unei remiteri de bani internaționale direct în cont, deschis la Bancă, prin intermediu site-urilor a Băncii [incompay.com](http://incompay.com), [fincombank.md](http://fincombank.md).

2.8 La efectuarea operațiunilor de extragere a numerarului și alte operațiuni efectuate la bancomate, precum și la efectuarea unor operațiuni la casierile Băncilor și punctele comerciale, Deținătorul de card utilizează PIN-codul, semnătura pe cec sau codul CVV/ CVC2 pentru identificarea sa.

2.9 Deținătorul de card suplimentar pentru minorul are la dispoziția sa tipuri de servicii, prevăzute în p. 2.7.1.,2.7.2.,2.7.3 din prezentele Reguli.

2.10 Minorul care a împlinit 14 ani poate să deschidă un cont de card pe numele propriu în următoarele cazuri și respectând condiții de mai jos:

- a) pentru a primi salariu în cazul angajării în baza unui contract de muncă sau desfășurării activității de întreprinzător, prin furnizarea de documente care confirmă statutul său (contract de muncă sau document care confirmă statutul unui antreprenor: fondator, acționar al unei întreprinderi, proprietar al unui brevet de întreprinzător);
- b) pentru a primi o bursă, dacă este student, cu furnizarea de documente care confirmă statutul său (carnet de student, certificat de la instituția de învățământ în care studiază);
- c) pentru a beneficia de prestații sociale, cu furnizarea de documente care confirmă statutul acestuia (certificatul de naștere al copilului, decizia

autorității de securitate socială privind numirea prestațiilor);

d) în cazul deschiderii cardului pentru transferul dobânzii de la depozit, doar cu acordul scris al părintelui, adoptatorului sau tutorelui.

\*p.2.10 a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr.32 din 19.08.2019

### 3. Obligațiile Deținătorului de card

#### 3.1 Deținătorul de card este obligat:

- 3.1.1 să semneze cardul pe verso, în locul indicat, imediat după primirea lui;
- 3.1.2 să memoreze PIN-ul/cuvîntul cheie, să ia măsuri privind păstrarea în siguranță a PIN-ului (să-l utilizeze astfel, încît să nu poată fi văzut și identificat de alte persoane) și a cuvîntului cheie, folosit pentru adresările prin telefon la Bancă sau Serviciul suport; să nu păstreze PIN-ul împreună sau lîngă card, să nu comunice PIN-ul/cuvîntul cheie persoanelor terțe;
- 3.1.3 să ia măsuri privind păstrarea cardului în securitate pentru a exclude cazurile de contrafacere a cardului – în măsura posibilității, să folosească bancomatele cunoscute, pînă la inițierea operațiunii, să verifice prezența pe bancomat a obiectelor străine, și în caz de găsire a lor să nu folosească bancomatul pentru efectuarea operațiunii (în cazul depistării obiectelor străine pe bancomatul Băncii, imediat să informeze Serviciul Suport Clientelă 24h/24h la nr. de telefon +373 22 21-02-02, 21-03-03); la efectuarea operațiunii la comerciant/ casieria Băncii, să ceară efectuarea operațiunii doar în prezența sa;
- 3.1.4 să nu divulge elemente personalizate de securitate a cardului persoanelor terțe sau necunoscute, atît prin telefon, cît și prin alte modalități de comunicare (spre exemplu: să nu răspundă la scrisorile electronice sau apelurile telefonice în care se cere divulgarea informației confidențiale). Banca nu solicită niciodată de la client divulgarea codului PIN, CVV / CVC2 sau parolei 3D-Secure prin telefon sau alte metode de comunicare (e-mail, site-uri);
- 3.1.5 să introducă parola dinamică, în cazul în care tranzacția are loc în condițiile 3D-Secure;
- 3.1.6 să solicite factura aferentă tranzacției efectuate și să verifice cu atenție informația evidențiată pe acestea (data, numărul cardului, numele/prenumele, suma tranzacției);
- 3.1.7 să solicite returnarea cardului după fiecare tranzacție efectuată în bancomat, la comerciant sau în alt dispozitiv special;
- 3.1.8 să verifice imediat soldul contului în cazul eșuării tranzacției;
- 3.1.9 să suporte cheltuielile legate de utilizarea cardului, conform Tarifulor Băncii în vigoare;
- 3.1.10 pînă la primirea cardului, să alimenteze contul de plăți cu depunerea minimă inițială, în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare;
- 3.1.11 să păstreze timp de 13 luni din momentul efectuării tranzacției toate documentele referitoare la operațiunile efectuate prin intermediul cardului și să le prezinte Băncii în cazul necesității soluționării litigiilor apărute;
- 3.1.12 lunar să solicite/să primească și să verifice extrasul din contul de plată pentru luna calendaristică precedentă și, în cazul depistării unei operațiuni reflectate pe cont executate în mod eronat sau neexecutate, să informeze Banca în formă scrisă;
- 3.1.13 să restituie cardul Băncii la cererea acesteia, la închiderea contului de plăți sau în termen de 30 de zile calendaristice din momentul expirării termenului de valabilitate. Cardul este valabil pînă în ultima zi a lunii anului indicată pe el.
- 3.1.14 să asigure integritatea cardului, inclusiv să evite utilizarea nesancționată a cardului, deteriorările mecanice sau influența cîmpurilor magnetice, precum și pierderea sau furtul cardului;
- 3.1.15 să anunțe imediat Banca și să blocheze cardul prin intermediul liniei telefonice 24/24 a Serviciului suport (tel: +373-22 21-02-02, 21-03-03) sau nemijlocit în subdiviziunile Băncii:
  - despre pierderea/furtul cardului, sau despre faptul că cardul a rămas în bancomat/terminalul cu autodeservire;
  - în cazul furtului / pierderii sau alte circumstanțe de pierdere a controlului asupra telefonului mobil pe care a fost instalată aplicația mobilă FinComPay pentru persoane fizice;
  - despre orice suspiciune că elementele de securitate personalizate ale cardului, PIN-ul, cuvîntul cheie, codul CVV / CVC2 sau oricare altă informație, care ar permite compromiterea cardului, au devenit cunoscute persoanelor terțe sau încercările de aflare a acestei informații;
  - despre primirea SMS-notificării privind tranzacția reușită sau nereușită de retragere a mijloacelor bănești de pe cont, pe care Deținătorul cardului nu le-a efectuat;
  - la depistarea divergențelor în extrasul din cont\*.

\*p.3.1.15 a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018

- 3.1.16 să respecte și să execute prezentele Reguli ale Băncii;
- 3.1.17 să efectueze cu cardul tranzacții ce nu se referă la activitatea de întreprinzător, cu excepția persoanelor fizice care dețin patentă de întreprinzător, de asemenea, să nu efectueze tranzacții care de felul lor ar trebui să fie efectuate de către persoane juridice;
- 3.1.18 în cazul în care se formează overdraft nesancționat la contul de plăți al Deținătorului cardului, acesta este obligat să-l ramburseze, de sine stătător, în termen de 7 zile din momentul primirii informației respective. În cazul în care Deținătorul de card deține și alte conturi deschise la Bancă, atunci mijloacele bănești aflate la conturile date vor constitui asigurare privind executarea obligațiunii date cu aplicarea punctului 7.2 al Regulilor Băncii;
- 3.1.19 de a achita penalitate Băncii în mărimea indicată în Tarifele Băncii în cazul în care cardul este pierdut;
- 3.1.20 să ia cunoștință la timp, cu Tarifele și Regulile Băncii în vigoare, pe pagina web oficială sau în subdiviziunile Băncii;
- 3.1.21 să nu utilizeze cardul în activitatea de întreprinzător;
- 3.1.22 să prezinte Băncii datele personale actualizate odată cu apariția oricăror modificări, sau cel puțin anual;
- 3.1.23 să asigure adresarea Deținătorului cardului suplimentar la Bancă pentru prezentarea datelor personale actualizate ale acestuia, odată cu apariția oricăror modificări, sau cel puțin anual.
- 3.1.24 Deținătorul de card - titularul contului, este obligat să informeze minorul - Deținătorul de card suplimentar, referitor la drepturile și obligațiile prevăzute de Regulile de utilizare a cardurilor FinComBank S.A., să suporte toate riscurile și cheltuielile legate de operațiunile efectuate cu acest card și să răspunde pe deplin pentru prejudiciul cauzat la utilizarea acestui card.

### 4. Drepturile Deținătorului cardului

#### 4.1 Deținătorul de card are dreptul să efectueze următoarele operațiuni prin intermediul cardului:

- 4.1.1 achitarea bunurilor și serviciilor pe teritoriul Republicii Moldova și peste hotare;
- 4.1.2 achitarea bunurilor și serviciilor în rețeaua Internet; retragerea numerarului în punctele de eliberare a numerarului și bancomate pe teritoriul Republicii Moldova și peste hotare;
- 4.1.3 alimentarea prin numerar și prin virament a contului de plăți pe teritoriul Republicii Moldova și peste hotare;
- 4.1.4 transferarea mijloacelor bănești din contul de plăți la alte conturi, inclusiv prin sistemul de deservire bancară la distanță FinComPay.

#### 4.2 Deținătorul de card are dreptul:

- 4.2.1 să ceară Băncii eliberarea cardului peste 7 zile lucrătoare din ziua depunerii soldului minim în cont;
- 4.2.2 să efectueze tranzacții prin intermediul cardului doar în limitele mijloacelor disponibile pe contul de plăți;
- 4.2.3 să primească informația privind soldul contului la sucursalele și bancomatele Băncii, de la Serviciul suport (tel. +373-22 21-02-02, 21-03-03), de asemenea prin intermediul serviciilor Internet-banking și SMS-notificare;
- 4.2.4 lunar, începînd cu data de 5 a lunii curente, să se adreseze la Bancă după extrasul din cont. Extrasul din cont conține înregistrările privind toate operațiunile efectuate prin intermediul cardului dat pe parcursul lunii calendaristice precedente;
- 4.2.5 să ceară Băncii blocarea cardului la nivelul centrului de procesare în baza cererii verbale sau scrise. În baza cererii scrise Deținătorul de card este în drept să solicite blocarea cardului la nivelul sistemului de plăți, cu condiția achitării comisionului corespunzător;
- 4.2.6 să solicite Băncii reemiterea cardului;
- 4.2.7 să solicite Băncii emiterea cardurilor suplimentare;
- 4.2.8 să stabilească, pe cardul de bază și pe cele suplimentare, limite privind utilizarea mijloacelor bănești;

4.2.9 să ia cunoștință, în orice moment, cu prezentele Reguli și Tarife în vigoare pe pagina web oficială sau în subdiviziunile Băncii.

4.2.10 să corecteze operațiunea de plată din partea furnizorului de servicii doar dacă Deținătorul cardului notifică Banca cât mai curând posibil, nu mai târziu de 13 luni din ziua debitării contului despre cazuri cunoscute de executare nepermisă sau necorespunzătoare a operațiunilor de plată. Notificarea primită în mod scris va fi investigată de către Bancă conform p. 13 al prezentelor Reguli.

4.3 Deținătorul cardului suplimentar pentru minori are dreptul să efectueze prin intermediul cardului suplimentar operațiunile de mică valoare, indicate în sbp. 4.1.1 și 4.1.2 din prezentele Reguli.

## 5. Răspunderea Deținătorului de card

5.1 Deținătorul de card poartă răspundere pentru:

5.1.1 corectitudinea informației din:

- bonul POS-terminalului semnat, documentele prezentate de comerciant, care au fost completate și semnate de către Deținătorul de card, pentru corectitudinea datelor indicate în momentul efectuării tranzacției, precum și de documentele oferite de comerciant la efectuarea operațiunilor pe Internet.

5.1.2 pentru toate cheltuielile din contul curent, inclusiv cheltuielile efectuate cu cardurile suplimentare. Deținătorul cardului suplimentar, solidar cu Deținătorul celui de bază, își asumă răspunderea pentru respectarea Regulilor Băncii și poartă răspundere deplină pentru toate tranzacțiile efectuate cu cardul. Deținătorul cardului de bază își asumă răspunderea deplină pentru respectarea prezentelor Reguli ale Băncii de către Deținătorul cardului suplimentar pentru minori și suportă toate riscurile și cheltuielile legate de operațiunile efectuate cu cardul suplimentar pentru minori, precum și răspunde deplin pentru prejudiciul cauzat la utilizarea acestui card.

5.1.3 pentru pierderile cauzate Băncii ca urmare a nerespectării sau a respectării necorespunzătoare a Regulilor Băncii;

5.1.4 pentru toate tranzacțiile, reflectate pe contul de plată, efectuate de către persoanele terțe fără acordul și/sau cunoașterea Deținătorului pînă la:

- blocarea cardului la nivelul centrului de procesare - pentru operațiunile la care este primită cererea de autorizare pentru efectuarea operațiunii și Banca nu a avut motive de a refuza efectuarea operațiunii;
- blocarea cardului la nivelul sistemului de plăți - pentru operațiunile la care nu este primită cererea de autorizare pentru efectuarea operațiunii. Dacă cardul (cu excepția cardurilor *Maestro* și *Visa Electron*) nu este blocat în baza cererii scrise a Deținătorului de card la nivelul sistemului de plăți, prin aceasta pot fi efectuate operațiuni ce nu necesită autorizare, pentru care Deținătorul de card poartă responsabilitate deplină.

5.1.5 informarea imediată a Băncii la primirea SMS-notificării despre operațiune neautorizată: încercare reușită sau nereușită de retragere a mijloacelor bănești de pe card, operațiuni pe care Deținătorul cardului nu le-a efectuat. În caz contrar, Deținătorul cardului poartă responsabilitate deplină pentru retragerile neautorizate ulterioare ale mijloacelor bănești din contul acestuia.

5.2 În cazul în care Deținătorul de card nu a asigurat integritatea elementelor personalizate de securitate a cardului, acesta suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furt sau atribuirea cardului) pînă la mărimea maximă convenită între prestatorul de servicii de plată și Deținătorul de card, dar nu mai mult de 2500 lei, luînd în considerare prevederile punctului 5.3.

\*p.5.2 a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 20 din 30.05.2019.

5.3 Deținătorul de card - titularul contului, poartă răspundere deplină pentru toate pierderile legate de efectuarea operațiunii de plată neautorizată dacă aceste pierderi sunt provocate de acțiuni de escrocherie din partea lui sau din partea Deținătorului de card suplimentar pentru minori, sau dacă în rezultatul intenției sau a gravei neglijențe aceștia nu au îndeplinit una sau câteva obligații ce intră în atribuția lor prin prezentele Reguli ale Băncii.

5.4 Deținătorul de card poartă răspundere pentru informarea sa la timp cu Tarifele și Regulile Băncii în vigoare, publicate pe pagina web oficială și/sau în subdiviziunile Băncii.

## 6. Obligațiunile Băncii

6.1 Banca este obligată:

6.1.1 să ofere Deținătorului de card Regulile Băncii și Tarifele Băncii pentru a lua cunoștință cu acestea;

6.1.2 să asigure păstrarea în siguranță a cardului și PIN-ului emise pînă la transmiterea acestora Deținătorului de card;

6.1.3 să debiteze contul curent cu suma tranzacțiilor petrecute în limita mijloacelor disponibile pe cont și să crediteze contul cu suma alimentărilor efectuate de către Deținătorul de card și persoane terțe;

6.1.4 în cazul imposibilității efectuării operațiunilor la contul Deținătorului de card, să întreprindă toate măsurile posibile pentru soluționarea situației apărute;

6.1.5 să transfere dobînda calculată la soldul curent din contul de plăți, conform ratelor dobînzii în vigoare;

6.1.6 la efectuarea, de către Deținătorul de card, a operațiunilor pe site-uri ce suportă standardul 3D Secure, să expedieze la telefonul de contact al clientului, precum și la adresa de email și Internet-banking, parola dinamică, valabilă numai pentru tranzacțiile în cauză.

6.1.7 în cazul apelării telefonice, să identifice Deținătorul de card, prin intermediul cuvîntului cheie, care a fost indicat de către Deținător în Cererea de deschidere a contului de plăți. Prin telefon, numai după ce clientul a fost identificat, Banca îi divulgă informația privitor la soldul contului, operațiunile efectuate cu cardul sau blochează cardul la cererea clientului. Deblocarea cardului are loc la sucursalele Băncii, în baza cererii scrise din partea Deținătorului de card după identificarea lui;

6.1.8 să prezinte, cel puțin o dată pe lună, la cererea Deținătorului de card extrasul din cont ce reflectă operațiunile efectuate pentru o anumită perioadă de timp, dar nu mai mult de 3 ani;

6.1.9 în baza cererii verbale sau scrise a Deținătorului de card, să blocheze cardul întru prevenirea tranzacțiilor cu verificarea datelor online. În baza cererii scrise a Deținătorului de card, Banca este obligată să blocheze cardul la nivelul sistemului de plată;

6.1.10 să asigure Deținătorului de card posibilitatea extragerii numerarului de pe conturile de plată, prin intermediul terminalelor și bancomatelor Băncii;

6.1.11 să afișeze în cadrul sucursalelor Băncii și să plaseze pe pagina web oficială a Băncii, informația cu privire la modificările efectuate în prezentele Regulile și Tarifele Băncii, cu cel puțin 2 luni înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective.

## 7. Drepturile Băncii

7.1 Banca este în drept:

7.1.1 în baza cererii în formă scrisă a Deținătorului, să accepte sau să refuze emiterea cardurilor de bază sau suplimentare și să accepte sau să refuze reemiterea cardului;

7.1.2 în cazul încălcării Regulilor Băncii de către Deținătorul de card, să blocheze cardul de bază și/sau suplimentar la nivelul centrului de procesare și să inițieze procedura de reziliere a relațiilor contractuale;

7.1.3 în mod unilateral, să introducă modificări în Regulile Băncii și în Tarifele Băncii. Informația cu privire la modificarea Regulilor și Tarifelor Băncii este afișată în cadrul sucursalelor Băncii și este plasată pe pagina web oficială a Băncii, cu cel puțin 2 luni înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective. Modificările și completările Regulilor și Tarifelor Băncii se consideră acceptate de către Deținătorul de card, dacă pînă la data presupusă a intrării în vigoare a acestora, Deținătorul de card nu și-a exprimat dezacordul. Banca nu este obligată să anunțe din timp Deținătorul de card, în cazul în care modificările și completările introduce în Regulile Băncii, au fost cauzate de necesitatea urgentă de a restabili sau menține securitatea sistemului de plată prin intermediul cardurilor.

7.1.4 să perceapă suma comisionelor din contul de plată, fără dispoziția clientului, în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare la data perceperii lor;

7.1.5 să stabilească limite la sumele tranzacțiilor efectuate;

7.1.6 să blocheze cardul în cazul depistării tranzacțiilor frauduloase;

7.1.7 să informeze Deținătorul de card despre serviciile oferite de către Bancă, despre noile produse bancare implementate în practică, precum și altă informație ce prezintă un interes deosebit pentru Deținătorul de card, prin notificarea prin intermediul telefonului (inclusiv prin mesaje SMS), Internetului și altor mijloace în baza datelor de contact existente ale Deținătorului de card, prezentate anterior Băncii.

7.1.8 să solicite prezentarea Băncii a datelor actualizate de identificare a Deținătorilor cardului de bază și a Deținătorilor cardului suplimentar anual, în

conformitate cu legislația în vigoare;

- 7.1.9 să solicite informații și documente justificative pentru determinarea scopului și naturii operațiunilor înregistrate în contul de plăți;
  - 7.1.10 să aplice Tarifele standarde de la contul de plăți, deschis în cadrul proiectelor de salarizare, în cazul în care pe durata a 6 luni consecutive s-a încetat transferarea salariului la contul de plăți sau în cazul în care Banca depistează utilizarea contului de plăți pentru activitate de antreprenoriat;
  - 7.1.11 să aplice Tarifele standarde de la contul de plăți, deschis în cadrul cardurilor sociale, în cazul în care Banca depistează utilizarea contului nominalizat în alte scopuri, decât cele predefinite cardurilor sociale.
  - 7.1.12 să blocheze sau să retragă cardul la propria decizie cu, după caz, informarea Deținătorului despre acest fapt prin telefon sau e-mail.
- 7.2 Dacă Deținătorul de card, timp de 7 zile din momentul primirii informației privind formarea overdraftului nesancționat, nu achită overdraftul nesancționat la contul de plăți, atunci Banca este în drept să blocheze cardul de plată și să achită overdraftul nesancționat de sine stătător din contul mijloacelor bănești disponibile pe alte conturi ale Deținătorului, deschise în Bancă. În cazul în care clientul nu dispune de alte conturi deschise la Bancă, atunci Banca își rezervă dreptul de a se adresa în instanța de judecată cu o cerere împotriva Deținătorului, privind îmbogățirea acestuia fără justă cauză.
- 7.3 În cazul în care se presupune că cardul a fost utilizat nesancționat, Banca este în drept să informeze organele de drept ale Republicii Moldova, pentru luarea măsurilor necesare.
- 7.4 Banca își rezervă dreptul de a dezactiva temporar sau permanent accesul la serviciul de autentificare suplimentară a clientului în mediul virtual 3D-Secure.

## 8. Răspunderea Băncii

- 8.1 Banca este responsabilă pentru divulgarea informației despre Deținătorul de card și operațiunile efectuate de către acesta pe contul de plăți, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare.
- 8.2 Banca nu poartă răspundere pentru pierderile sau incomodități, cauzate Deținătorului de card în legătură cu întreruperile, defecțiunile tehnice ale liniilor de legătură, refuzul altor bănci de a elibera numerar Deținătorului de card, refuzul punctelor comerciale de a accepta cardul spre plată, precum și pentru pierderile și/sau pagubele cauzate de faptul cum s-a petrecut plata prin intermediul cardului, dacă cauzele date nu depind de Bancă.
- 8.3 Dacă cardul este blocat numai la nivelul centrului de procesare, Banca nu poartă răspundere pentru operațiunile efectuate la contul de plată, fără cererea de autorizare.
- 8.4 Banca nu poartă răspundere, dacă restricțiile valutare ale țării de aflare a Deținătorului de card și limitele stabilite privind suma mijloacelor bănești care poate fi primită prin intermediul bancomatelor și/sau sucursalele altor Bănci, pot în careva măsură să afecteze interesele Deținătorului de card.
- 8.5 Banca nu poartă răspundere pentru pierderile/prejudiciile cauzate Deținătorului de card în rezultatul acțiunilor ilicite efectuate de către persoane terțe sau de către un grup de persoane, ca urmare a posesiei abuzive a cardului, rechizitelor cardului sau a altei informații (inclusiv prin intermediul Internetului), în cazurile în care Deținătorul de card a încălcat Regulile Băncii.
- 8.6 Banca nu poartă răspundere pentru neîndeplinirea obligațiilor sale, dacă cauza neîndeplinirii este apariția situațiilor de forță majoră (incendii, inundații, dezastră naturale, accidente, acțiuni militare/război, greve, decizii ale organelor Republicii Moldova sau ale altor țări, în rezultatul cărora sunt blocate mijloacele bănești ale Deținătorului de card sau activitatea băncilor implicate în plata respectivă), adică apariția situațiilor pe care părțile le consideră situații de forță majoră și pînă la încetarea acestora.
- 8.7 Banca nu poartă răspundere de:
- 8.7.1 modificarea, suspendarea sau orice întreruperi în furnizarea serviciului datorate unor cauze independente de voința Băncii;
  - 8.7.2 defecțiuni ale calculatorului sau în furnizarea serviciilor telefonice/Internet apărute în timpul tranzacțiilor efectuate prin internet;
  - 8.7.3 eventuale pagube produse prin virusarea echipamentului în timpul efectuării tranzacțiilor prin internet.
  - 8.7.4 tranzacțiile efectuate ca urmare a sustragerii sau a altor acțiuni neautorizate ale unor terți în ceea ce privește datele cardului de plată, de către terți a datelor aferente cardului de plată în urma încălcării de către Deținător de card a Regulilor Băncii\*.

\*p.8.7.4 a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018

## 9. Confidențialitatea și protecția datelor personale

- 9.1 Banca garantează păstrarea secretului bancar privind tranzacțiile și conturile Deținătorului de card, rezervându-și dreptul să le dezvăluie numai subiecților abilitați de lege.
- 9.2 Deținătorul de card se obligă să păstreze confidențialitatea aferentă oricăror acorduri verbale sau scrise încheiate cu Banca.
- 9.3 Clientul împuternicește Banca să efectueze prelucrarea datelor cu caracter personal în conformitate cu prezentele Regulile Băncii și să-i presteze servicii bancare conform prevederilor Legii cu privire la protecția datelor cu caracter personal nr.133 din 08.07.2011 și anume: numele, prenumele Clientului, adresa electronică, IP adresa, rechizite bancare și numărul telefonului mobil. Prin prelucrarea datelor cu caracter personal se înțelege orice operațiune sau ansamblu de operațiuni, efectuate asupra datelor cu caracter personal, atît prin metode automatizate, cît și în lipsa acestora, inclusiv transmiterea acestora la necesitate persoanelor terțe, inclusiv peste hotarele țării\*.

\*p.9.3 a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018

- 9.4 Prelucrarea datelor cu caracter personal va fi efectuată de către Bancă pe parcursul întregii perioade în care vor fi menținute relațiile contractuale cu Deținătorul de card, pînă în momentul în care, una din părți va anunța în scris despre încetarea relațiilor contractuale. După încetarea relațiilor contractuale, datele cu caracter personal ale Deținătorului de card, vor fi arhivate în conformitate cu legislația RM.
- 9.5 Clientul împuternicește Banca să folosească datele personale pentru verificarea identității în timpul tranzacționării pe Internet și să le dezvăluie numai subiecților abilitați de lege.

## 10. Pierderea, furtul sau compromiterea cardului

- 10.1 În cazul pierderii, furtului cardului, codului PIN și/sau CVV / CVC2, deținerii informației despre utilizarea lui nesancționată sau operațiunilor neautorizate, dacă din careva motive cardul nu a fost întors Deținătorului de card de către bancomat, precum și în cazul apariției problemelor legate de utilizarea cardului, Deținătorul de card este obligat să informeze imediat Banca la telefonul: +373-22 21-02-02, 21-03-03 (Serviciul suport, disponibil 24/24, 7 zile pe săptămînă) sau personal în orice subdiviziune a Băncii în ore lucrătoare. Deținătorul de card este obligat să comunice criteriile de identificare a cardului și datele sale de identificare, solicitate de către operator, ca de exemplu: numele, prenumele, data nașterii, data și suma ultimei tranzacții, valuta contului, soldul cardului și altele. În cazul deținerii a două sau mai multe carduri deschise la Bancă, Deținătorul de card trebuie să comunice operatorului acest fapt.
- 10.2 În momentul activării serviciului 3D-Secure, clientul se angajează să notifice imediat Banca (Serviciul suport) în cazul în care are suspiciuni privind confidențialitatea parolei și utilizarea ei pe Internet, în scopul blocării cardului. De asemenea, clientul acceptă să nu divulge, sub nici o formă, informații legate de parola și de datele de identificare. În acest sens Banca nu este răspunzătoare de pagubele ce pot apărea prin nerespectarea de către client a Regulilor Băncii.
- 10.3 Banca (Serviciul suport) va bloca cardul Deținătorului de card la nivelul centrului de procesare imediat după informare telefonică sau după primirea cererii în scris despre pierderea cardului. În baza cererii în scris a Deținătorului Banca va bloca cardul la nivelul sistemului de plată cu achitarea comisionului conform tarifelor Băncii.
- 10.4 În cazul în care Deținătorul nu a îndeplinit condițiile din p. 10.1, se consideră că acesta a acționat cu gravă neglijență și poartă răspundere deplină asupra pierderilor legate de aceasta.
- 10.5 Pentru reemiterea cardului pierdut, Deținătorul de card achită comision în conformitate cu Tarifele Băncii, care sunt în vigoare în momentul reemiterii cardului.
- 10.6 Dacă cardul, declarat anterior ca fiind pierdut sau furat, va fi găsit, Deținătorul de card este obligat să-l restituie imediat Băncii.

## 11. Regimul contului de plăți

- 11.1 Evidența contului de plăți este reglementată de către legislația Republicii Moldova și actele normative ale BNM.
- 11.2 Evidența contului de plăți are loc în valuta indicată în cererea privind deschiderea contului de plăți.
- 11.3 Achitățile la conturile de plăți și transferurile din conturile de plăți vor fi prelucrate 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.

- 11.4** Pe contul de plăți sunt transferate:
- 11.4.1 mijloacele bănești, primite de la Deținătorul de card în numerar sau fără numerar;
  - 11.4.2 mijloacele bănești, primite de la persoanele terțe în conformitate cu legislația în vigoare;
  - 11.4.3 mijloacele bănești, primite de la comercianți pentru bunurile returnate anterior de către Deținătorul de card;
  - 11.4.4 mijloacele aferente tranzacțiilor contestate;
  - 11.4.5 dobînda, transferată de către Bancă, la suma mijloacelor disponibile pe cont;
  - 11.4.6 alte alimentări.
- 11.5** Banca efectuează debitarea mijloacelor bănești de pe cont în baza:
- 11.5.1 tranzacțiilor, prezentate de către participanții sistemului de plată și punctele comerciale care deservește prin intermediul sistemelor electronice de legătură. Dacă Deținătorul de card a comunicat punctului comercial datele cardului, el formal a acceptat procurarea bunului sau achitarea serviciului;
  - 11.5.2 tranzacțiilor efectuate prin intermediul bancomatului;
  - 11.5.3 tranzacțiilor efectuate prin intermediul Internet-Banking și operațiunilor efectuate în Internet;
  - 11.5.4 documentelor de plată decontate de Bancă, conform operațiunilor petrecute;
  - 11.5.5 dispozițiilor Deținătorului de card de a transfera mijloacele pe un alt cont;
  - 11.5.6 documentelor executării ale organelor abilitate, precum și în cazurile prevăzute de legislație și prezentele Regulile Băncii.
- 11.6** Banca efectuează debitarea mijloacelor bănești din contul Deținătorului de card în momentul primirii documentelor financiare, ce confirmă efectuarea operațiunilor.
- 11.7** Deținătorul de card împuternicește Banca cu dreptul de a percepe sumele debitate peste limita mijloacelor disponibile pe cont (overdraft nesancționat) de pe alte conturi, deschise în Bancă pe numele său, în cazul în care Deținătorul de card nu va efectua achitarea datoriei de sine stătător, în termen de 7 zile. Rata dobânzii anuale pentru overdraft nesancționat se calculează din suma datoriei zilnice începînd cu a 3 zi lucrătoare.
- 11.8** Contul de plăți se deschide pe o perioadă nelimitată de timp și poate fi închis în baza cererii din partea Titularului de cont, în conformitate cu p.16.2 al prezentelor Regulilor Băncii sau poate fi închis convențional cu suspendarea oricăror tipuri de operațiuni, inclusiv transferarea dobînzii, în cazurile prevăzute în p.16.6 al prezentelor Regulilor Băncii.
- 11.9** La închiderea contului de plăți din inițiativa Băncii, în cazul existenței mijloacelor bănești pe contul de plăți al Titularului de cont, Banca suspendă relațiile contractuale, închide cardul și închide convențional contul de plăți. În cazul absenței mijloacelor bănești pe contul de plăți, Banca reziliază relațiile contractuale cu Deținătorul de card, închide cardul și contul de plăți.
- 11.10** Lunar, la data de 26-a zi calendaristică a lunii, Banca transferă Titularului de cont procentele calculate la soldul deținut la contul de plăți pe parcursul perioadei de calcul, care se încadrează între intervalul de timp 27-a zi calendaristică a lunii precedente și 26-a zi calendaristică a lunii curente. Banca aplică ratele procentuale în vigoare, prezentate în Informația privind condițiile de acordarea depozitelor persoanelor fizice, pe site-ul oficial sau în oricare subdiviziune a Băncii.
- 11.11** La închiderea contului de plăți la solicitarea Titularului de cont, conform p. 16.2 din prezentele Regulii, procentele la soldul contului de plăți pe durata perioadei de calcul incomplete nu sunt calculate.

## **12. Operațiunile în valuta diferită de valuta contului**

- 12.1** Convertirea valutei la carduri se efectuează în felul următor:
- 12.1.1 dacă valuta operațiunii este USD sau EURO și coincide cu valuta contului de plăți, convertirea valutei nu se efectuează;
  - 12.1.2 dacă valuta operațiunii este USD sau EURO și nu coincide cu valuta contului de plăți – Banca debitează suma operațiunii la cursul comercial al Băncii;
  - 12.1.3 dacă valuta operațiunii nu este USD sau EURO, iar valuta contului este USD, convertirea în valuta contului este efectuată la cursul sistemului de plăți;
  - 12.1.4 în restul cazurilor convertirea valutei operațiunii în valuta decontărilor este efectuată la cursul sistemului de plăți, iar în valuta contului de plăți – la cursul comercial al Băncii.
- 12.2** În momentul efectuării operațiunii, în cazul în care valuta operațiunii nu coincide cu valuta contului de plăți, Banca blochează pe cont suma mijloacelor bănești cu aplicarea unui multiplicator valutar. Decontarea definitivă a operațiunii se petrece prin convertirea conform punctului 12.1 al Regulilor Băncii.
- 12.3** Informația referitor la cursul comercial al Băncii pentru operațiunile cu carduri se poate obține în orice sucursală a Băncii sau pe pagina oficială a Băncii.

## **13. Litigii și reclamații**

- 13.1** În caz dacă Deținătorul de card nu este de acord cu sumele decontate de pe contul de plăți, el este în drept să prezinte Băncii reclamație în formă scrisă și să anexeze documentele care confirmă argumentele menționate în reclamație. Drept documente confirmative ale Deținătorului de card servesc copiile cecurilor din bancomate, POS terminale precum și documentele echivalente acestora conform regulilor sistemelor de plăți, corespondența în scris cu comercianții.
- 13.2** Banca inițiază o investigație la sistemele de plăți VISA/MasterCard în scopul contestării operațiunii neautorizate și rambursării pierderilor suportate de către client doar în cazul dacă Deținătorul de card s-a adresat cu reclamația la Bancă nu mai tîrziu de 45 zile din data operațiunii efectuate. Reclamațiile primite ulterior nu vor fi studiate. Totodată, indiferent de rezultatele investigației, Banca reține de pe reclamant comisionul conform Tarifelor Băncii, iar la discreția Băncii suspendă temporar relațiile contractuale cu clientul, pînă la luarea deciziei de restabilire de către conducerea Băncii.
- 13.3** Litigiile care apar între Deținătorul de card și Bancă, trebuie să fie soluționate de comun acord, prin intermediul tratativelor între părți.
- 13.4** În cazul în care litigiile și reclamațiile nu au fost soluționate pe cale amiabilă, acestea urmează să fie studiate și soluționate în instanțele de judecată competente în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

## **14. Măsuri de securitate și prevenirea fraudei**

- 14.1** Operațiunile, confirmate prin PIN cod, MTAN sau parola dinamică 3D Secure, nu pot fi contestate de Deținătorul de card.
- 14.2** La efectuarea operațiunii cu prezența fizică a cardului, Deținătorul de card este obligat să solicite petrecerea operațiunii doar în prezența sa.
- 14.3** La efectuarea operațiunii, unele puncte comerciale, care primesc cardul spre plată, au dreptul să solicite de la Deținătorul de card documentul, ce îi confirmă identitatea.
- 14.4** Deținătorul trebuie să ia măsuri privind păstrarea în siguranță a cardului și elementelor personalizate de securitate ale acestuia. Este interzis de a scrie PIN codul pe card sau pe oricare alt suport, care ar putea, prin caracteristicile și amplasarea sa, să permită asocierea acestuia cu cardul, astfel încît persoanele terțe să nu îl poată vedea / identifica. Este necesar de a memoriza PIN codul în momentul primirii lui, iar plicul PIN de a-l distruge imediat sau mesajul SMS cu PIN codul primit de a-l șterge.
- 14.5** La efectuarea operațiunilor la comerciant sau la subdiviziunile Băncii, Deținătorul de card este obligat să solicite cecul aferent tranzacției și să verifice cu atenție corectitudinea numelui Deținătorului de card, suma și data tranzacției, și să semneze cecul la solicitarea operatorului.
- 14.6** Clientul va beneficia de o parolă dinamică, care va fi solicitată de fiecare dată când se efectuează o tranzacție în mediu 3D Secure, expediată prin intermediul canalelor de comunicare (SMS, email, Internet-banking).
- 14.7** Este interzis de a lăsa rechizitele cardului fără supraveghere și de a le transmite altor persoane spre utilizare. Cardul poate fi utilizat doar de Deținătorul de card legal al acestuia.
- 14.8** Între operațiunile efectuate în mediu virtual, soldul pe cardul MasterCard Virtual, trebuie de menținut zero, cu alimentarea acestuia la momentul apariției necesității efectuării vreunei achitări.
- 14.9** Pentru efectuarea operațiunilor pe Internet este necesar de verificat dacă site-ul comerciantului unde se va efectua operațiunea este securizat:
- prezența simbolului sub formă de lacăt sau cheie,
  - adresa web se înceapă cu "https://", în loc de "http://";

- afișarea siglelor aferente serviciilor „Verified by Visa” și/sau „Mastercard SecureCode”.\*

\*p.14.9 a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018

**14.10** În scopul prevenirii fraudei, Banca recomandă Deținătorului de card:

- Să nu divulge persoanelor terțe informațiile personale sau elemente personalizate de securitate a cardului (numărul complet de card, data expirării, numărul PIN, codul CVV2/ CVC2, etc.) inclusiv nici către lucrătorii Băncii, reprezentanților organelor de drept, organelor sociale sau alții;
- Să nu expedieze elementele personalizate de securitate a cardului sau imagini cu cardul prin telefon, orice messenger, rețele de socializare, e-mailuri, mesaje SMS, să nu fie introduse pe paginile site-urilor web, care nu sunt destinate pentru a efectua plăți pentru bunuri și servicii;
- Să verifice reputația comerciantului necunoscut în Internet pînă a face cumpărături;
- Să aibă în vedere, că pentru orice transfer de bani la card, persoana care efectuează transfer, are nevoie doar de numărul cardului! Dacă pentru efectuarea transferului, ridicarea câștigului, a recompensei etc. se cere codul PIN al cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2 acestuia, trebuie de alarmat deoarece aceștia sunt infractori!
- La primirea mesajelor SMS privind operațiunile prin internet, pe care Deținătorul de card nu le-a efectuat, este necesar de blocat imediat cardul la numărul de telefon: +373-22 21-02-02, 21-03-03 (Serviciul suport clienți, disponibil 24/24, 7 zile pe săptămână).

#### **15. Limitele la suma operațiunilor petrecute cu cardurile FinComBank**

**15.1** În conformitate cu Legea cu privire la reglementarea valutară N62-XVI din 21.02.2008 și Regulamentul BNM „Privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare” №29 din 13.02.2018, sunt stabilite următoarele limite la utilizarea cardurilor peste hotarele țării\*:

15.1.1 Retragere de numerar în străinătate de pe un cont de plăți nu mai mult de 10 000 euro/lună sau echivalentul lor, calculat la cursul oficial al BNM stabilit pentru ziua în care s-a retras numerarul;

\*p.15.1 a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018

**15.2** În cazul în care la un cont au fost deschise carduri suplimentare, suma totală a retragerilor de numerar în valută străină efectuate prin intermediul cardurilor emise la unul și același cont de plăți nu poate depăși limita indicată în punctul 15.1 al Regulilor Băncii.

**15.3** La retragerea numerarului prin intermediul bancomatelor Băncii, suma minimă a operațiunii este de 10 lei, iar cea maximală se limitează la soldul contului și posibilitățile tehnice ale bancomatului.

**15.4** În scopul prevenirii fraudelor Banca lasă după sine dreptul de a stabili limite pentru operațiuni cu numerar / fără numerar în unele țări cu grad ridicat de risc. Clientul poate stabili unele limite pentru operațiunile la cardul de bază sau cardul suplimentar, prezentînd cererea Băncii.

**15.5** Banca în mod unilateral are dreptul să stabilească restricții la utilizarea cardurilor, informînd Deținătorii de card prin intermediul afișării informației în cadrul sucursalelor Băncii și pe pagina web oficială a Băncii sau prin alte metode de comunicare, după caz.

#### **16. Dispoziții finale**

**16.1** Relațiile contractuale dintre Bancă și Deținătorul de card intră în vigoare din momentul semnării de către părți a cererii de deschidere a contului de plăți și emiterii cardului și are o durată de valabilitate nelimitată.

**16.2** Relațiile contractuale dintre Bancă și Deținătorul cardului pot fi întrerupte în orice moment la cererea scrisă a Deținătorului sau a Băncii.

**16.3** Deținătorul de card de bază este obligat timp de pînă la 30 de zile calendaristice pînă la data presupusă a întreruperii relațiilor să prezinte la Bancă cererea scrisă, cardul de bază și cele suplimentare (dacă au fost emise) și să achite Băncii toate sumele și comisioanele pe care le datorează.

**16.4** Obligația Deținătorului de card de a achita toate sumele datorate rămîne valabilă și după restituirea tuturor cardurilor și închiderea contului de plăți.

**16.5** La încetarea relațiilor în baza cererii Deținătorului de card, Banca transferă soldul minim din contul de plăți la alt cont bancar indicat în cererea Deținătorului de card sau se eliberează în numerar prin casieria Băncii după 33 zile calendaristice.

**16.6** Suspendarea sau încetarea relațiilor contractuale dintre Bancă și Deținătorul de card poate fi efectuată la inițiativa Băncii în următoarele cazuri:

16.6.1 cardul (inițial emis sau reemis) nu a fost solicitat de Deținătorul de card timp de 90 (nouăzeci) de zile și mai mult;

16.6.2 termenul de valabilitate al cardului a expirat mai mult de 90 (nouăzeci) de zile și Deținătorul de card nu s-a adresat la Bancă cu cererea de reemitere sau de închidere a acestuia;

16.6.3 neprezentarea Băncii a datelor actualizate de identificare timp de 30 (treizeci) de zile din momentul primirii datelor actualizate sau cel puțin anual;

16.6.4 prezentarea de către Deținătorul de card a informației personale incorecte și/sau neveridice.

**16.7** Banca va anunța Titularul de cont cu cel puțin 2 luni înainte privind rezilierea unilaterală a relațiilor contractuale prin mesajul sms, mesaje prin intermediul sistemului FinComPay și/sau notificare pe adresa de e-mail.

**16.8** Prevederile p. 16.7 nu se aplică în cazul rezilierii a relațiilor contractuale în temeiul nerespectării sau încălcării de către Deținătorul de card a prevederilor prezentelor Regulii ale Băncii.

**16.9** Comunicarea dintre Bancă și Deținătorul de card se desfășoară în limba de stat sau în limba rusă, prin intermediul mesajelor sms, e-mail, mesaje prin intermediul sistemului FinComPay, sau la prezentarea personală al Deținătorului la Banca.