

Aprobat prin decizia
Comitetului de Conducere al Băncii
proces verbal № 3 din 18.01.2018
Modificat prin hotărârea Comitetului de
Conducere a Băncii:
p/v nr. 12 din 20.03.2018
p/v nr. 28 din 11.06.2018
p/v nr. 43 din 04.09.2018
p/v nr. 45 din 19.09.2018
p/v nr. 13 din 28.03.2019

REGULILE DE PRESTARE A SERVICIULUI DE TRANSFERURI DE BANI DE PE UN CARD PE ALT CARD

Regulile de prestare a serviciului de transferuri de bani de pe un card pe alt card (în continuare pe text – prezentele **Reguli**) reprezintă un contract-cadru sub forma unei oferte publice, în conformitate cu prevederile Codului Civil al Republicii Moldova și Legii №114 din 18.05.2012 „Cu privire la serviciile de plată și moneda electronică”.

1. TERMENI ȘI DEFINIȚII

1.1 Banca sau Prestatorul de servicii de plată - FinComBank S.A., (în continuare - Bancă), IDNO 1002600005347, adresa juridică str. Pușkin, 26, mun. Chișinău, Republica Moldova, e-mail: fincom@fincombank.com, licența BNM seria A MMII № 004505 din 19.02.2018. Numărul de telefon al Call centrului (+373 22) 26-99-99, numărul de telefon al serviciului suport 24/24 pentru deținătorii de card bancar (+373 22) 21-02-02, 21-03-03. Pagina web oficială: www.fincombank.com

Autoritatea publică responsabilă de supravegherea prestatorului de servicii de plată este Banca Națională a Moldovei.

1.2 Serviciul de 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., 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.1.2. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018

1.3 Site-ul Băncii – pagina web, elaborată și menținută de către Banca.

1.4 Expeditor – persoană fizică - titulară unui card de plată, care emite ordinul către Banca să efectueze un transfer de bani din contul mijloacelor bănești deținute în contul pentru care a fost emis.

1.5 Destinatar – persoană fizică - titulară unui card de plată, care este beneficiarul unui transfer de bani.

1.6 Un card de plată (în continuare pe text – cardul) - reprezintă un purtător de informații standardizat prin intermediul cărora Deținătorul acestuia are acces de la distanță la contul de card curent, în scopul efectuării anumitor operațiuni, prevăzute de banca emitentă.

1.7 Tehnologie 3D-Secure - standardul internațional de securitate, bazat pe autentificarea personalizată a titularului de card și care prevede generarea unei **parole dinamice** pentru efectuarea operațiunilor într-un mediu virtual. Tehnologia este elaborată de sistemele de plăți Mastercard Inc. (Mastercard Secure Code) și Visa Inc. (Verified by Visa)*.

*p.1.7. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018

2. DISPOZIȚII GENERALE

2.1 Prezentele Reguli stabilesc procedura și definesc drepturile și obligațiile părților la utilizarea serviciului de transferuri P2P.

2.2 Expeditorul / Destinatarul, utilizând serviciul de transferuri P2P, confirmă faptul că a luat cunoștință de aceste Reguli, precum și cu Tarifele și Limitele, este de acord cu acestea și le acceptă.

2.3 Prezentele Reguli sunt adresate unui cerc nedefinit de persoane și constituie o ofertă publică.

2.4 O acceptare necondiționată a acestor Reguli o reprezintă bifarea chenarului "Am luat cunoștință și sunt de acord cu Regulile a serviciului de transferuri de bani de pe un card pe alt card" la momentul completării rechizitelor pentru efectuarea unui transfer de bani pe pagina web a Băncii.

Serviciul de transferuri P2P vă permite să transferați mijloace bănești on-line, între cardurile sistemelor internaționale de plăți Mastercard Inc. și Visa Inc., de pe un card emis de orice bancă din RM pe orice card din Moldova sau din străinătate. Totodată, vă permite expedierea transferurilor P2P de pe cardurile MasterCard emise de băncile din străinătate pe cardurile sistemelor de plăți Visa și Mastercard, emise de băncile din Republica Moldova în conformitate cu lista țărilor specificate în Tarifele și limitele de utilizare a serviciului de transferuri P2P.*

*p.2.4. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 13 din 28.03.2019

Acest serviciu de transferuri este disponibil non-stop și are multe avantaje*:

- posibilitatea de a efectua transferuri oriunde există acces la Internet: de la un PC staționar, de la un telefon mobil și de la alte dispozitive, care permit accesul la Internet;
- comisionul redus de transfer;
- disponibilitatea serviciului (este prestată în mod continuu, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână);
- necesitatea dispunerii de informații minime despre Destinatar;
- posibilitatea de a transfera bani către orice card Mastercard sau Visa, indiferent de bancă, care l-a emis.*

*p.2.4. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018

*p.2.4. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 45 din 19.09.2018

2.5 Pentru autentificarea expeditorului sunt utilizate elemente de securitate personalizate ale cardului: numărul cardului, data de expirare a cardului, codul CVC2/CVV2 precum și factorul de identificare (parola dinamică) prin utilizarea tehnologiei 3D-Secure. În cazul în care Banca emitentă a cardului de plată al Expeditorului nu dispune de software pentru confirmarea operațiunilor prin utilizarea tehnologiei 3D-Secure, transferul se efectuează fără autentificare suplimentară*.

**p.2.5. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018*

2.6 Transferurile P2P se efectuează în regimul on-line, în conformitate cu regulile sistemelor de plăți Mastercard și Visa. La data tranzacției, mijloace bănești vor fi blocate imediat pe cardul de plată al Expeditorului, ceea ce va duce la micșorarea fondurilor disponibile în cont. În același timp, momentul în care suma transferului devine disponibilă Destinatarului depinde de banca emitentă a cardului Destinatarului*.

**p.2.6. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018*

2.7 Pentru efectuarea transferului, de la Expeditorul se percepe un comision, în conformitate cu Tarifele și limitele de utilizare a serviciului de transferuri P2P, în vigoare la momentul executării transferului. Suma comisionului pentru efectuarea transferului este convertită în valuta transferului la cursul BNM în ziua transferului. Banca Beneficiarului poate percepe un comision pentru completarea cardului Destinatarului în cadrul transferului P2P, în conformitate cu procedurile sale interne.

2.8 În cazul în care valuta transferului nu coincide cu valuta contului Expeditorului și/ sau Destinatarului, convertirea valorii transferului și a comisionului va fi efectuată de banca emitentă a cardului Expeditorului sau Destinatarului, în conformitate cu regulile sale interne.

2.9 Transferurile P2P sunt supuse unor restricții, în conformitate cu legislația Republicii Moldova în domeniul reglementării valutare, precum și a limitelor de efectuare a transferurilor în valoare, stabilită de Tarifele și limitele de utilizare a serviciului de transferuri P2P.

2.10 Banca are dreptul, în mod unilateral, de a impune restricții suplimentare privind sumele, valutele și numărul de transferuri bănești P2P, expediate către țările de destinație, precum și de a bloca transferurile P2P întru respectarea prevederilor legislației Republicii Moldova în domeniul combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

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

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

**p.2.11. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*

3. MODUL DE EFECTUARE A TRANSFERULUI

3.1 După accesarea pe site-ul Băncii, Expeditorul introduce următoarele date:

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

**p.3.1. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*

**p.3.1. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018*

**p.3.1. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 13 din 23.03.2019*

3.2 După introducerea datelor de transfer, Expeditorul trebuie să ia cunoștință de prezentele Reguli și să confirme în sistem luarea de cunoștință și consimțământul cu acestea.

3.3 Pe pagina transferului vor fi afișate suma și valuta transferului și a comisionului pentru efectuarea acestuia (suma transferului nu include suma comisionului și se reține suplimentar). Expeditorul va verifica rechizitele introduse ale transferului, suma transferului și suma comisionului și, în cazul consimțământului, apasă butonul "Continuare", după care este direcționat pe pagina de autentificare suplimentară a deținătorului de card prin utilizarea tehnologiei 3D-Secure, în cazul în care Banca emitentă a cardului acestuia suportă tehnologia 3D-Secure.

3.4 Parola dinamică pentru autentificarea 3D-Secure este transmisă Expeditorului pe numărul său de telefon mobil, prin adresa de e-mail, prin Internet banking sau prin alte metode, în conformitate cu regulile interne ale băncii Expeditorului.

3.5 După introducerea corectă a parolei dinamice 3D-Secure, dacă este solicitată, site-ul Băncii efectuează următoarele acțiuni:

- a) acceptă și procesează ordinul Expeditorului pentru transferul de bani din contul de card al Expeditorului în contul de card al Destinatarului;
- b) transmite o cerere electronică către banca emitentă a Expeditorului pentru a autoriza operațiunea de retragere din contul Expeditorului a mijloacelor bănești în valoarea transferului și a comisionului;
- c) transmite o cerere electronică către banca emitentă a Destinatarului pentru a autoriza operațiunea de aprovizionare a contului Destinatarului cu suma transferată.
- d) Banca emitentă a Beneficiarului, în conformitate cu procedurile sale interne, precum și cu regulile sistemelor de plăți, răspunde cererii de autorizare.

3.6 Rezultatul operațiunii – reușit sau nereușit, este afișat Expeditorului pe ecranul dispozitivului utilizat de acesta, sub forma unui cec electronic, care conține codul de autorizare, numerele mascate ale cardurilor Expeditorului și

Destinatarului, suma și valuta transferului, suma comisionului pentru transfer.

- 3.7 După notificarea despre finalizarea reușită a operațiunii, aceasta devine irevocabilă și nu poate fi anulată de către Expeditor.

4. DREPTURILE, OBLIGAȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

4.1 Expeditorul are dreptul:

4.1.1 De a iniția transferul, în conformitate cu termenii prezentelor Reguli.

4.1.2 De a se refuza de efectuarea transferului, în cazul dezacordului cu termenii prezentelor Reguli și/ sau cu suma comisioanelor percepute de Bancă.

4.2 Banca are dreptul:

4.2.1 De a solicita de la Expeditorul respectarea prezentelor Reguli, inclusiv plata comisioanelor.

4.2.2 De a refuza Expeditorului să efectueze transferul în cazurile stabilite de legislația Republicii Moldova și de prezentele Reguli.

4.2.3 De a refuza Expeditorului să efectueze transferul în cazul în care nu sunt completate toate câmpurile formularului de transfer sau dacă parametrii operațiunii, specificați de Expeditor, nu respectă restricțiile stabilite în Reguli, Tarife și limite.

4.2.4 De a procesa și de a transmite către persoane terțe informațiile personale ale Expeditorului, transmise Băncii în scopul efectuării transferului de bani, inclusiv celui internațional*.

**p.4.2.4. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*

4.3 Expeditorul se obligă:

4.3.1 Până la efectuarea tranzacției, de a lua cunoștință de prezentele Reguli, Tarifele și limitele Băncii și de a efectua transferul cu respectarea strictă a prevederilor prezentelor Reguli.

4.3.2 De a verifica corectitudinea datelor introduse până la confirmarea tranzacției.

4.3.3 De a efectua transferul de bani numai de pe un card de plată, deschis pe numele său.

4.3.4 De a achita integral suma comisionului pentru transfer;

4.3.5 De a nu efectua transferul în scopul desfășurării activității comerciale;

4.3.6 De a prezenta la cererea Băncii actele necesare*.

**p.4.3.6. a fost adăugat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*

4.4 Banca se obligă:

4.4.1 De a plasa versiunea curentă a Regulilor pe site-ul Băncii.

4.4.2 De a efectua transferul în conformitate cu parametrii, specificați de Expeditorul. Banca nu poartă responsabilitate în cazul în care Expeditorul a specificat eronat parametrii transferului (suma, detaliile cardurilor) și nu va participa la soluționarea ulterioară a relațiilor Expeditorului cu Destinatar real. Banca nu poartă responsabilitate în cazul imposibilității executării prezentelor Reguli, dacă aceasta este cauzată de motive care nu țin de controlul băncii, inclusiv de acțiunile altor persoane, care asigură executarea transferului (inclusiv, dar fără a se limita la: centrele de procesare, băncile emitente), de apariția obligațiilor în cazul unor circumstanțe de forță majoră, deciziile autorităților RM, în alte cazuri, prevăzute de legislația Republicii Moldova.

4.4.3 De a furniza Expeditorului o copie electronică a cecului după efectuării tranzacției.

4.4.4 De a examina reclamația Expeditorului cu privire la calitatea serviciului și de a prezenta răspunsul în termen de nu mai târziu de 30 de zile calendaristice de la data primirii reclamației de către Bancă.

4.4.5 De a păstra secretul bancar aferent transferurilor, rezervându-și dreptul de a-l divulga organelor autorizate, în limitele competenței acestora, stabilite prin lege.

4.5 Responsabilitatea părților:

4.5.1 Expeditorul este responsabil pentru corectitudinea și autenticitatea informațiilor specificate la expedierea transferului.

4.5.2 La efectuarea transferului P2P, Expeditorul este responsabil de utilizarea numai a cardului emis în numele său, valabil pentru ziua utilizării serviciului de transfer P2P.

4.5.3 Expeditorul este responsabil pentru faptul că transferul efectuat corespunde legislației Republicii Moldova.

4.5.4 Banca nu poartă responsabilitate pentru tranzacțiile care au avut loc ca urmare a furtului de către terți a datelor cardului de plată, care a avut loc ca urmare a încălcării de către Expeditor a Regulilor de utilizare a cardurilor ale băncii emitente a cardului.

5. Măsuri de securitate și prevenirea fraudei

5.1 Pentru a primi un transfer prin site-ul băncii este necesar ca expeditorul să cunoască doar numele/prenumele beneficiarului și numărul complet al cardului. Nu oferiți alte elemente de securitate ale cardului dacă expeditorul vi le solicită.

5.2 Parola 3D-Secure are caracter strict confidențial și personal, care sub nici o formă nu trebuie divulgată persoanelor terțe. Atât site-ul, cât și banca emitentă a cardului Dvs. nu va solicita niciodată parola 3D-Secure prin apel telefonic sau adresa de e-mail.

5.3 După efectuarea transferului, încredințați-vă că ați închis pagina web, astfel Vă asigurați că nimeni nu va mai avea acces la datele introduse anterior de către Dvs.

5.4 În cazul în care suspectați că cardul Dvs. a fost utilizat în mod fraudulos sau în cazul pierderii/furtului cardului, contactați imediat serviciul suport al băncii Dvs. Serviciile suport carduri ale băncilor sunt disponibile 24/7/365.

5.5 Verificați în cadrul platformelor de comerț electronic prezența simbolurilor de 3D-Secure (Mastercad SecureCode, VERIFIED by VISA, American Express SafeKey). Acestea sunt de obicei afișate în partea de jos a paginii web a comerciantului.

- 5.6 Verificați dacă site-ul comerciantului este securizat prin prezența logo-ului SSL sau adresa acestuia se începe cu „https://”, ceea ce indică criptarea informației transmise.
- 5.7 Nu furnizați niciodată PIN-ul. La efectuarea tranzacțiilor online acesta nu este necesar, astfel niciun comerciant online nu are dreptul de a solicita introducerea acestuia într-un câmp dedicat pe platforma de comerț electronic.
- 5.8 Nu comunicați nimănui codul CVV2/CVC2 sau oricare altă parolă de unică folosință recepționată de la bancă Dvs. pentru autorizarea unei plăți sau abonarea la sistemele de tip Internet Banking/Mobile Banking.
- 5.9 Evitați utilizarea rețelelor Wi-Fi publice pentru efectuarea tranzacțiilor online, întrucât acestea pot fi utilizate pentru capturarea datelor transmise.
- 5.10 Protejați-vă computerul/laptopul, activând actualizările de securitate oferite de producătorii de software (de obicei gratuit) și instalați un program antivirus sau anti-malware, care va contribui la depistarea programelor frauduloase, predestinate să captureze datele cu caracter personal introduse, la depistarea site-urilor create de către infractori cu scopul obținerii unor date confidențiale etc.
- 5.11 Evitați accesarea linkurilor suspecte aflate în e-mailuri, rețele de socializare, programe de transmitere a mesajelor instant, mai ales în cazurile în care se solicită introducerea datelor personale sau a informațiilor de pe card.

6. DISPOZIȚII FINALE

- 6.1 Expeditorul confirmă că toate prevederile prezentelor Reguli sunt clare pentru el și le acceptă necondiționat și în întregime.
- 6.2 Clienții sunt notificați despre încetarea (modificarea) aplicării prezentelor Reguli sau de introducerea unor noi Reguli pentru furnizarea serviciului de transferuri de bani de pe un card pe alt card, prin plasarea unei versiuni noi a Regulilor pe site-urile Băncii. Regulile sunt considerate anulate / modificate, iar noile Reguli - în vigoare din momentul plasării acestora pe site-urile Băncii.
- 6.3 Pentru a evita riscul activităților frauduloase cu cardul de plată, Clientul este obligat să respecte instrucțiunile de utilizare și de păstrare a cardului de plată în conformitate cu regulile în vigoare de utilizare a cardurilor ale băncii emitente a cardului.
- 6.4 Persoana, care utilizează serviciul de transferuri de bani de pe un card pe alt card, acordă Băncii dreptul de a prelucra informația referitoare la datele personale, în conformitate cu prevederile Legii Republicii Moldova privind protecția datelor cu caracter personal №133 din 08.07.2011, și anume: numele și prenumele Expeditorului, IDNP și rechizitele bancare. Sub prelucrarea datelor cu caracter personal se înțelege orice operațiune sau o serie de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automatizate sau neautomatizate, inclusiv transmiterea acestora, la necesitate, către terți, inclusiv în străinătate*.

**p.5.4. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 28 din 11.06.2018*

- 6.5 Expeditorul este de acord și autorizează Banca să furnizeze integral sau parțial informațiile, specificate în p. 5.4 către Banca emitentă a cardului Destinatarului și/ sau către sistemelor de plăți Mastercard sau Visa și/ sau Destinatarului în scopul executării transferul de bani de pe un card pe alt card*.

**p.5.5.. a fost modificat prin decizia Comitetul de Conducere a Băncii, proces-verbal Nr. 43 din 04.09.2018*

- 6.6 Toate litigiile, controversele sau revendicările, care decurg din sau în legătură cu prezentele Reguli vor fi soluționate de către Părți prin negocieri. În lipsa consimțământului, litigiile și controversele fac obiectul unei examinări în conformitate cu legislația Republicii Moldova.