

## REGULI GENERALE DE UTILIZARE A SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “CB PERSONAL” PENTRU PERSOANE FIZICE

Data intrării în vigoare: 12.06.2024

### 1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1.** Prezentele Reguli sunt întocmite conform legislației în vigoare ca ofertă publică acceptată, iar împreună cu Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor fizice, constituie parte integrantă a Contractului-cadru, cu aceeași valoare și forță juridică și corespunzător, se aplică doar împreună. Prezentele Reguli sunt plasate pe site-ul oficial al Băncii [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md), în secțiunea: PUBLICAREA INFORMATIEI/ INFORMATIE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR. Regulile se vor aplica relației dintre Prestator și Utilizator din momentul acceptării și aderării Clientului la prezentele Reguli și până la renunțarea utilizării Aplicației CB Personal sau până la încetarea Contractului-cadru.
- 1.2. Sistemul „CB Personal”** (în continuare “Aplicație” sau „instrument de plată”) – soluție informatică, pusă de Prestator la dispoziția deținătorului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație să aibă acces de la distanță la mijloacele bănești aflate în contul de plăți al deținătorului în scopul: obținerii de informații privind starea contului de plăți și a tranzacțiilor realizate, efectuării tranzacțiilor în numele și la ordinul deținătorului din contul mijloacelor aflate în contul de plăți.
- 1.3. Sistemul „CB Personal”** este un sistem de tip „Mobile payments”, pus la dispoziția Clienților persoane fizice de către Bancă spre utilizare prin instalarea aplicației pe dispozitiv cu sistem de operare Android și iOS. Aplicația urmează a fi descărcată din „Google Play” sau „Apple Store”.
- 1.4.** Prezentele Reguli stabilesc modul, condițiile și procedura prestării serviciilor bancare la distanță de către Prestator Utilizatorului.
- 1.5. Aplicația „CB Personal”** oferă accesul la următoarele servicii:
- 1.5.1. Efectuarea plăților în monedă națională:
    - 1.5.1.1. transferuri ordinare și urgente între conturile proprii;
    - 1.5.1.2. transferuri ordinare și urgente în adresa persoanelor terțe, persoane fizice și persoane juridice;
    - 1.5.1.3. transferuri instant, în regim real-time, prin MIA Plăți Instant:
      - a) Transfer instant (P2P) în adresa persoanei fizice;
      - b) Transfer instant în baza unei solicitări de transfer (RTP) din partea persoanei fizice sau persoanei juridice;
      - c) Solicitări transfer (RTP) în adresa persoanei fizice
  - 1.5.2. Efectuarea plăților în valută străină (transferuri între conturile proprii);
  - 1.5.3. Efectuarea operațiunilor de schimb valutar (vânzare/ cumpărare a valutei străine);
  - 1.5.4. Accesarea informației despre conturi (soldul contului, extrase de cont, istoria tranzacțiilor efectuate);
  - 1.5.5. Transmiterea de către Prestator a mesajelor și notificărilor de procesare în contextul plăților/transferurilor în adresa Utilizatorului.

### 2. TERMENI ȘI DEFINIȚII

- 2.1. Acceptare a tranzacției** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a tranzacției, recunoaște că tranzacția recepționată corespunde tuturor normelor sale stabilite pentru a fi executată, odată cu aceasta luându-și angajamentul de a-l executa conform dispozițiilor date de plătitor privind suma, termenele și condițiile de executare.
- 2.2. Autenticitate** – proprietatea informației de a fi asociată cu autorul ei prin prezența unei probe de identitate și care oferă certitudine privind sursa pretinsă a informației;
- 2.3. Autentificare biometrică** - Mod de Autentificare și identificare electronică constând în una din următoarele metode, setate de către Client pe dispozitiv:
- a) Touch ID (Fingerprint) - scanarea amprente digitale a Clientului de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de către tehnologia specifică dispozitivului. Această funcționalitate este disponibilă numai pentru modelele de dispozitive care permit și au încorporată tehnologia specifică scanării amprente digitale;
  - b) Face ID- recunoașterea facială a Clientului de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de către tehnologia specifică dispozitivului. Această funcționalitate este disponibilă numai pentru modelele de dispozitive care permit și au încorporată tehnologia specifică scanării trăsăturilor faciale;
- 2.4. Banca (Prestator)** - Banca Comercială “COMERTBANK” S.A., în calitatea sa de instituție financiară în conformitate cu Legea nr.202 din 06.10.2017 și de prestator de servicii de plată în conformitate cu Legea nr. 114 din 18.05.2012.
- 2.5. Beneficiar (Destinatar)** – persoana care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de transfer de credit sau MIA Plăți Instant;
- 2.6. OTP (One-Time Password)** – o combinație de caractere, generată de către Bancă, transmisă printr-un SMS la numărul de telefon mobil sau email al clientului înregistrat în Aplicație, valabil o perioadă scurtă de timp, care este necesar de introdus pentru autorizarea operațiunilor efectuate de către client în Aplicație;
- 2.7. Cont curent** – cont deschis de către BC “COMERTBANK” S.A. pentru titularul de cont, care servește la înregistrarea în ordine cronologică a operațiunilor în numerar și/sau fără numerar;
- 2.8. Cuvântul-cheie** – parola stabilită de Utilizator pentru a fi utilizată de către Prestator la identificarea acestuia prin intermediul serviciului call centru.
- 2.9. Deținător** - client al Prestatorului, persoană fizică, care în baza contractului încheiat cu Prestatorul, deține un dispozitiv și/sau un nume de utilizator/parolă/cod sau orice alt element similar care să permită Prestatorului autentificarea acestuia de la distanță.
- 2.10. Dispozitiv** – dispozitiv mobil (smartphone, tabletă) utilizat de către Deținător pentru conectarea la Aplicație și utilizarea ulterioară a acestuia.
- 2.11. Executare a tranzacției** – procedura prin care Prestatorul îndeplinește dispoziția dată de Utilizator privind suma, termenele și condițiile de executare a tranzacției.
- 2.12. Integritate** – proprietatea informației de a păstra acuratețea, deplinătatea și consistența ei;
- 2.13. Mesaj electronic** – document electronic cu destinație informativă (raport, extras din cont, soldul contului, precum și mesajele cu caracter informativ care pot circula între cele 2 Părți).

- 2.14. MIA Plăți Instant** - este o soluție creată de Banca Națională a Moldovei, destinată persoanelor fizice, care permite efectuarea de Transfer instant (P2P) și Solicitări de transfer (RTP), indicând doar numărul de telefon al destinatarului direct din Aplicația CB PERSONAL.
- 2.15. Nonrepudiere** – asigurarea imposibilității negării unei tranzacții de către deținător sau Prestator, prin intermediul unui mecanism ce asigură probarea integrității și autenticității informației fie de către părțile implicate, fie de o parte terță;
- 2.16. Număr de telefon** – numărul de telefon mobil a utilizatorului înregistrat în sistemul automatizat bancar al Băncii, indicat de către client în momentul deschiderii contului curent / cardului de plată sau în alte situații după caz, cu condiția că acest număr de telefon este gestionat de unul din operatorii de telefonie mobilă din RM (Moldcell ("Moldcell" S.A.), Orange (ÎM "Orange Moldova" S.A.) și UNITE ("Moldtelecom" S.A.))
- 2.17. Operațiune cu contul** – orice acțiune de utilizare a contului curent, al cărui rezultat este depunerea, transferarea sau retragerea fondurilor în/din acest cont;
- 2.18. Ordin de plată (OP)** – are sensul definit în din Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor fizice.
- 2.19. Plătitor (Ordonator)** – persoana care este titularul unui cont de plăți și care autorizează un ordin de plată (inițiază sau permite executarea unui ordin de plată) din acel cont de plăți în vederea efectuării transferului de credit;
- 2.20. Recepționare a tranzacției** – procedura în care Prestatorul primește tranzacția de la Utilizator în vederea parcurgerii etapei de verificare
- 2.21. Refuz al tranzacției** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a tranzacției, recunoaște că tranzacția recepționată nu corespunde tuturor cerințelor actelor normative în vigoare stabilite pentru a fi executată și refuză executarea acesteia, cu indicarea motivului refuzului.
- 2.22. Revocare a tranzacției** – are sensul definit în din Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor fizice.
- 2.23. Semnătură mobilă**– mijloc de verificare a identității sau semnarea unui document electronic prin intermediul serviciilor oferite de operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova (Moldcell "Moldcell" S.A.) și Orange (ÎM "Orange Moldova" S.A.)), prin introducerea unei combinații de cifre definite individual la activarea semnăturii.
- 2.24. Serviciul call-centru** – entitatea funcțională din cadrul Secției exploatare e-produse care acordă suport prin telefon și e-mail clienților sau potențialilor clienți ai Băncii, persoane fizice și/sau juridice, referitor la produsele și serviciile oferite de Bancă.
- 2.25. Sistem automatizat de deservire la distanță (în continuare SADD)** – soluție informatică, pus de Prestator la dispoziția deținătorului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație să aibă acces de la distanță la mijloacele bănești aflate în contul de plăți al deținătorului în scopul: obținerii de informații privind starea contului de plăți și a tranzacțiilor realizate, efectuării tranzacțiilor în numele și la ordinul deținătorului din contul mijloacelor aflate în contul de plăți.
- 2.26. Transfer de credit (TC)** – are sensul definit în din Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor fizice.
- 2.27. Tranzacție** – operațiune de plată efectuată în formă electronică prin intermediul SADD, utilizând un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și nonrepudierii.
- 2.28. Utilizator** – persoana, care îndeplinește una sau ambele condiții concomitent:
- persoana autorizată care folosește numai informația, resursa sau serviciul pentru care a primit autorizarea, în scopuri legitime.
  - deținătorul având acces la unele sau la toate drepturile conferite deținătorului de către Bancă, prin contract, pentru utilizarea serviciului de plată
- 2.29. Zi bancară** – acea parte a unei zile lucrătoare, pe parcursul căreia Prestatorul recepționează, acceptă sau refuză executarea tranzacțiilor, precum și acceptă revocarea lor.

### 3. CONDIȚIILE DE ABONARE, SUSPENDARE ȘI DEZABONARE

- 3.1.** Prestatorul se obligă să înregistreze Clientul în Aplicație, la întrunirea cumulativă de către acesta a următoarelor condiții:
- deținerea unui cont curent activ deschis în BC "COMERTBANK" S.A
  - deținerea unui număr de telefon mobil din Republica Moldova și adresa electronică (email) înregistrate în sistemul informațional al Băncii în ancheta de identificare a clientului;
  - descărcarea și instalarea aplicației pe telefonul său mobil cu sistem de operare Android și iOS conectat la rețeaua Internet,
  - parcurgerea tuturor etapelor de înrolare prin intermediul aplicației;
  - prin acceptarea și aderarea Clientului la prezentele Reguli, Clientul le acceptă necondiționat, exprimând în același timp acordul către Bancă de a interacționa electronic și de a utiliza semnătura mobilă sau/și OTP pentru obținerea serviciului solicitat online. Prezentele Reguli stabilesc concomitent condițiile de utilizare a semnăturii mobile sau/și OTP în procesul accesării serviciilor online în cadrul SADD;
  - prezentarea setului de documente necesar identificării Utilizatorului în conformitate cu legislația în vigoare și cerințele Prestatorului.
- 3.2.** Instalarea Aplicației pentru telefoanele mobile/ dispozitivele mobile care rulează pe sistemul de operare iOS va fi efectuată de Client, prin descărcarea din magazinul virtual oficial „Apple Store”
- 3.3.** Instalarea Aplicației pentru telefoanele mobile/ dispozitivele mobile care rulează pe sistemul de operare Android va fi efectuată de Client, prin descărcarea din magazinul din magazinul virtual oficial „ Google Play”.
- 3.4.** Înrolarea în Aplicație se efectuează la solicitarea nemijlocită a Clientului prin parcurgerea procesului de conectare on-line, cu întrunirea cumulativă a condițiilor indicate la pct. 3.1.. Banca va înregistra Clientul din momentul înrolării on-line, cu condiția conformității și suficienței acestora și va confirma procedura de abonare prin introducerea unei parole de unică folosință (parolă OTP) care îi va fi expediată în momentul abonării la numărul său de telefon mobil, conectat la unul din operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova, număr înregistrat în baza de date a Băncii. Potențialul client care se va înrola la distanță va parcurge următorii pași:
- va indica codul numeric personal (IDNP)
  - adresa electronică indicată de Client în Ancheta de identificare a Clientului
  - numărului de telefon mobil din Republica Moldova indicat de Client în Ancheta de identificare a Clientului
  - va indica parola OTP primită prin SMS la numărul de telefon conform pct. 3.4.3;
  - va accepta regulile pentru serviciul solicitat (prezentele Reguli);
  - va defini metoda de autentificare și metoda de semnare în Aplicație (semnătura mobilă și/sau OTP);

**3.5.** Pentru accesarea Aplicației, Clientul va fi necesar să treacă autentificarea electronică. Pentru autentificarea primară în Aplicație clientul va primi instrucțiuni despre formarea login-ului (user name) și parola temporară prin mesajul sms la numărul de telefon mobil indicat în Ancheta de identificare a Clientului. După prima autentificare Aplicația va propune obligatoriu modificarea parolei temporare.

**3.6.** Clientul va modifica parola la prima autentificare, după care Aplicația va solicita modificarea parolei în mod regulat, o dată la 90 de zile. Parola trebuie să conțină: minimum 8 simboluri, cu utilizarea obligatorie a 4 grupuri de simboluri (majuscule, minuscule, caractere speciale (, ; ? ! \* + % - < > @ [ ] { } / \ \_ { } \$ #), cifre).

**3.7.** Autentificarea ulterioară în Aplicație poate fi efectuată prin intermediul autentificării biometrice sau prin Login și parola de acces stabilită de Client în cazul în care autentificarea biometrică nu este acceptată de către Client. Din motive de securitate, o dată în 3 luni Clientul va fi obligat să efectueze autentificarea în Aplicație prin intermediul introducerii loginului și parolei.

**3.8.** Actualizarea Anchetei Clientului, modificarea numărului de telefon sau adresei electronice indicate de Client în Ancheta Clientului, la care Banca expediază mesaje, este posibilă prin prezentarea Clientului la Bancă, după identificarea lui.

**3.9.** Suspendarea de la sistem se efectuează la solicitarea Utilizatorului în conformitate cu pct.6.3.5 din prezentele Reguli sau în baza cererii semnate și cu respectarea condițiilor Prezentelor Reguli.

**3.10.** La solicitarea Utilizatorului privind reluarea activității sistemului, Prestatorul reactivează sistemul, cu condiția prezentării tuturor documentelor solicitate de Bancă conform prezentelor Reguli.

**3.11.** Dezabonarea din Aplicație se efectuează de către Utilizator din cadrul Aplicației sau la la solicitarea Utilizatorului în baza cererii semnate și cu respectarea condițiilor contractului privind utilizarea sistemului automatizat de deservire la distanță „CB Personal” pentru persoane fizice.

**3.12.** Prestatorul va asigura dezabonarea de la sistem imediat din momentul recepționării cererii.

#### **4. CONDIȚIILE ȘI NORMELE DE UTILIZARE A SISTEMULUI CB PERSONAL**

4.1. Pentru a accesa Aplicația, Utilizatorul trebuie să dețină un dispozitiv personal un telefon mobil tip smartphone cu sistem de operare iOS sau Android să aibă conexiune la internet. Sistemul poate fi accesat 24/24 ore prin instalarea aplicației pe telefonul mobil. Aplicația urmează a fi descărcată din „Google Play” sau „Apple Store”, utilizând criteriul de căutare: CB Personal

4.2. În procesul de utilizare a Aplicației, Utilizatorul se va conduce de prezentele Reguli, afișate pe pagina WEB – [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md).

4.3. Autentificarea electronică a Utilizatorului la conectarea în Aplicație se efectuează în doi pași de autentificare în baza următoarelor elemente de securitate:

4.3.1. Primul pas este asigurat de autentificare pe baza de nume al (login) Utilizatorului și parola de acces în Aplicație.

4.3.2. Pasul al doilea de autentificare este realizat fie prin OTP, fie prin semnătura mobilă

4.4. Utilizatorul primește instrucțiuni cu privire la Numele de Utilizator (login) la înrolare în Aplicație.

4.5. Numele de Utilizator (login) este valabil până la intrarea în vigoare a cererii Utilizatorului privind dezabonarea la Aplicație.

4.6. La prima logare în Aplicație, Utilizatorul este forțat de sistem să modifice parola temporară cu respectarea cerințelor față de parolă în conformitate cu pct.3.6.

4.7. Aplicația păstrează istoria ultimelor 12 parole introduse, respectiv acestea nu vor putea fi utilizate.

4.8. Utilizatorul poate modifica parola de acces în meniul Aplicației. La modificarea parolei, Utilizatorul va indica parola de acces actuală și parola de acces nouă cu respectarea cerințelor față de parolă în conformitate cu pct.3.6.

4.9. În cazul apariției suspiciunii ca datele Numele de Utilizator (login) și/ sau parola au fost compromise sau în cazul pierderii lor, Utilizatorul imediat va solicita modificarea parolei prin intermediul sistemului desinestatator sau va notifica Banca în conformitate cu pct. 6.3.5 din prezentele Reguli în orele de lucru. Riscul de pierdere asociate cu obținerea accesului neautorizat al terților la login-ul și parola Clientului, până la notificarea Băncii îl suportă Clientul.

4.10. Din motive de siguranță, Prestatorul stabilește limite valorice unice și zilnice privind transferurile intrabancare, interbancare și operațiunile de schimb valutar indicate în pct. 4.26. din prezentele Reguli.

4.11. Utilizatorul are dreptul la 5 tentative nereușite de introducere a parolei de acces, la a 6-a tentativă PIN-codul se blochează. Deblocarea accesului se realizează de către Utilizator din cadrul Aplicației prin accesul la funcția „Mi-am uitat parola” .

4.12. Utilizatorul este obligat să păstreze în taină cuvântul-cheie.

4.13. Asigurarea suportului utilizatorului Aplicației „CB Personal”- recepționarea apelurilor telefonice de la client și înregistrarea incidentelor se efectuează la numărul de telefon al serviciului Call-centru **14 111 sau +373 22 141111** sau la adresa de **e-mail [cards@comertbank.md](mailto:cards@comertbank.md)**.

4.14. Operațiunile enumerate în pct.1.5.1, cu excepția pct.1.5.1.3 lit c); 1.5.2 și 1.5.3 din prezentele Reguli solicită Utilizatorului autorizarea fie prin introducerea OTP, fie cu semnătura mobilă.

4.15. Operațiunile enumerate la pct. 1.5.1.3, lit c); 1.5.4; 1.5.5 din Reguli se efectuează de către Utilizator doar în baza accesării funcționalităților respective din cadrul Aplicației, fără ca să necesite autorizare la accesarea lor.

4.16. În cazul în care Utilizatorul introduce eronat OTP sau semnătura mobilă, Aplicația nu recunoaște autorizarea tranzacției și Utilizatorul trebuie să autorizeze din nou OTP sau aplicarea semnăturii mobile.

4.17. Utilizatorul poate iniția și transmite Prestatorului tranzacții 24/24 ore, 7/7 zile din săptămână.

4.18. Utilizatorii nerezidenți efectuează tranzacții cu respectarea următoarelor reguli:

a) tranzacțiile recepționate până la ora-limită 17:30 vor fi verificate, acceptate/refuzate și executate în aceeași zi bancară;

b) tranzacțiile recepționate după ora-limită 17:30 vor fi verificate, acceptate/refuzate și executate în următoarea zi bancară.

4.19. Tranzacția se întocmește de Utilizator cu respectarea cerințelor întocmirii documentelor de decontare prevăzute în documentele de sistem, furnizate de Prestator.

4.20. Moment al recepționării tranzacției este momentul în care tranzacția este primită de către Prestator. În cazul în care momentul recepționării nu este într-o zi bancară pentru Prestator, tranzacția se consideră recepționată în următoarea zi bancară.

4.21. Tranzacția recepționată de către Prestator, va fi acceptată spre executare, dacă vor fi respectate următoarele condiții:

a) tranzacția este întocmită corect și corespunde cerințelor Aplicației, inclusiv cerințelor enumerate în pct.5.12 din prezentele Reguli și a condițiilor privind utilizarea Serviciului „TRANSFERUL DE CREDIT” din Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor fizice;

b) tranzacția este autentică;

c) mijloacele bănești aflate în contul bancar indicat în tranzacție sunt suficiente pentru efectuarea plății și acoperirea comisioanelor Prestatorului în conformitate cu tarifele sale în vigoare;

d) asupra mijloacelor bănești din contul Utilizatorului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor abilitate prin lege.

4.22. Prestatorul verifică autenticitatea tranzacției, cu utilizarea procedurilor și mijloacelor de control ale Prestatorului.

- 4.23. În cazul în care tranzacția este autentică, se efectuează verificarea acestuia, inclusiv controlul prezenței elementelor obligatorii ale documentului și formatului datelor.
- 4.24. La nerespectarea vreuneia din condițiile enumerate în pct. 4.21 din prezentele Reguli, Prestatorul refuză ordinul de plată și notifică Utilizatorul privind motivul refuzului.
- 4.25. În cazul în care sunt respectate condițiile enumerate în pct. 4.21 din prezentele Reguli, Prestatorul, în calitate de bancă plăitoare, acceptă și execută ordinul de plată, creditând suma operațiunii în contul băncii beneficiarului plății cel târziu până la sfârșitul următoarei zile bancare. La recepționarea fondurilor și în cazurile în care sunt respectate condițiile din prezentul capitol, Prestatorul în calitate de bancă beneficiară, creditează contul Utilizatorului în aceeași zi bancară, în care fondurile au intrat în contul Prestatorului.
- 4.26. La efectuarea transferurilor intrabancare și interbancare, Prestatorul stabilește limite valorice per tranzacție și per zi:
- 4.26.1. transfer intrabancar
    - a) limita per tranzacție – 20 000.00 MDL
    - b) limita per zi – 50 000.00 MDL
  - 4.26.2. transfer interbancar
    - a) limita per tranzacție – 20 000.00 MDL
    - b) limita per zi – 50 000.00 MDL
  - 4.26.3. schimb valutar
    - a) limita per zi – echivalentul a 60 000.00 MDL.
  - 4.26.4. MIA Plăți instant
    - a) limita per tranzacție – 5 000.00 MDL
    - b) limita per zi-10 000.00 MDL
    - c) Limita lunara- 30 000 MDL
    - d) Numarul maxim de solicitari de transfer per zi -10
- 4.27. Tranzacția este considerată autorizată doar în cazul în care utilizatorul și-a exprimat consimțământul. În lipsa unui astfel de consimțământ, tranzacția este considerată ca fiind neautorizată.
- 4.28. Aplicarea OTP sau Semnaturii mobile prezintă exprimarea consimțământului Utilizatorului la efectuarea tranzacției.
- 4.29. OTP sau Semnătura mobilă produce același efect juridic, ca și semnătura olografă și utilizatorul este singurul responsabil pentru utilizarea și păstrarea în siguranță a acesteia.
- 4.30. Pentru tranzacția în cadrul Serviciului Transfer de credit, Utilizatorul își poate retrage consimțământul, dar nu mai târziu de momentul în care poate revoca tranzacția. Utilizatorul poate revoca tranzacția până la acceptarea acestuia de către Prestator.
- 4.31. Pentru tranzacția în cadrul Serviciului MIA Plăți Instant Utilizatorul nu poate retrage consimțământul, aceasta fiind executată de către Bancă în regim real de timp.
- 4.32. Consimțământul exprimat pentru executarea mai multor Tranzacții în cadrul Serviciului Transfer de credit poate fi retras, cu efectul ca orice operațiune de plată viitoare să fie considerată neautorizată. Consimțământul exprimat pentru executarea Tranzacției în cadrul Serviciului MIA Plăți Instant nu poate fi retras.
- 4.33. Utilizatorul poate revoca tranzacția în cadrul Serviciului Transfer de credit în condițiile pct. 4.26.-4.29. din prezentele Reguli.
- 4.34. Banca recomandă următoarele modalități de utilizare securizată a Aplicației CB Personal:
- a) să nu lase dispozitivul mobil fără supraveghere în special după procedura de autentificare;
  - b) să asigure că ecranul dispozitivul mobil nu este vizibil altor persoane;
  - c) să seteze parolă de acces la dispozitiv și opțiunea de blocare după o perioadă de inactivitate;
  - d) să instaleze pe dispozitiv aplicații anti-virus și să le actualizeze;
  - e) să nu păstreze pe dispozitiv parola de acces sau altă informație confidențială;
  - f) să șteargă informația confidențială (numele de utilizator, parolă de acces, etc) în cazul transmiterii dispozitivului altor persoane (reparație, comercializare.);
  - g) să instaleze periodic actualizările de securitate pentru sistemele de operare Android și iOS pe dispozitiv și să evite utilizarea dispozitivelor cu sistemele de operare vechite;
  - h) să instaleze aplicațiile din magazine oficiale.

#### **5.REGULILE DE UTILIZARE A SERVICIULUI MIA Plăți Instant**

- 5.1. Serviciul MIA Plăți Instant din cadrul Aplicației oferă Utilizatorului accesul la următoarele funcționalități:
- 5.1.1. Transfer instant (P2P) în adresa persoanei fizice - se efectuează în regim real de timp cu indicarea numărului de telefon al destinatarului;
  - 5.1.2. Solicită transfer (RTP) în adresa persoanei fizice - se efectuează în regim real de timp cu indicarea numărului de telefon al destinatarului. Solicitări de transfer pot fi acceptate sau respinse de către destinatar. În cazul acceptării Solicității de transfer de către destinatar, mijloacele bănești în regim real sunt înregistrate în contul curent al solicitantului;
  - 5.1.3. Transfer instant în baza Solicității de transfer (RTP) din partea persoanei fizice sau persoanei juridice;
  - 5.1.4. Activarea primirii plăților prin MIA prin selectarea contului de bază.
- 5.2. Activarea primirii plăților prin MIA se efectuează din setările disponibile în meniul principal al Aplicației, accesând opțiunea de Setări MIA prin selectarea contului de bază din lista de conturi active deschise în MDL. Contul de bază selectat anterior poate fi modificat accesând opțiunea de Setări MIA. La activarea MIA în aplicația altei bănci sau instituții non-bancare contul de bază selectat anterior va fi înlocuit cu contul nou selectat.
- 5.3. Pentru efectuarea Transferului instant (P2P) Utilizatorului în momentul creării transferului:
- 5.3.1. Indică destinatarul - introducând sau selectând din agenda telefonică numărul de telefon în format 373xxxxxxx al destinatarului;
  - 5.3.2. Introduce suma dorită spre transfer;
  - 5.3.3. Introduce mesajul în caseta destinația transferului în grafia latină (opțional);
  - 5.3.4. Confirmă transferul.
- 5.4. Pentru primirea Transferului instant (P2P) Utilizatorului urmează să activeze primirea plăților prin MIA:
- 5.4.1. Accesează meniul principal al aplicației mobile
  - 5.4.2. Selectează setări MIA;
  - 5.4.3. Selectează butonul Primește bani cu MIA;
  - 5.5.4. Setează contul de bază, pentru primire bani prin MIA.

- 5.5. Pentru a crea Solicitare transfer (Request to Pay - RTP) Utilizatorul:
- 5.5.1. indică destinatarul - introducând sau selectând din agenda telefonică numărul de telefon în format 373xxxxxxx al destinatarului;
  - 5.5.2. introduce suma solicitată;
  - 5.5.3. introduce mesajul în caseta destinația transferului în grafia latină (opțional);
  - 5.5.4. confirmă solicitarea. Solicitarea creată este expediată către destinatar, care este informat prin intermediul aplicației de mobile banking utilizate.
- 5.6. La primirea Solicitarii de transfer (Request to Pay - RTP) Utilizatorul este notificat prin intermediul Aplicației. Solicitarea este în așteptare în timpul indicat, în care poate fi:
- a) anulată de către solicitant
  - b) acceptată sau respinsă de către Utilizatorul
  - c) expirată, dacă nu au fost întreprinse acțiuni pe nici una dintre părți  
La acceptare de Solicitare transfer (Request to Pay - RTP) mijloacele bănești în regim real sunt transferate din contul curent al Utilizatorului în contul curent al solicitantului.
- 5.7. Utilizatorul vede afișat istoricul solicitărilor, grupate în:
- 5.7.1. Primate -RTP primite în adresa Utilizatorului de la alte persoane, cu indicarea statutului pentru fiecare și acțiuni în funcție de acesta
    - a) Acceptat –a fost acceptată anterior de către Utilizator;
    - b) Expiră în - urmează a fi Acceptată sau Refuzată de către Utilizator în timpul indicat;
    - c) Expirat - a expirat fără a fi acceptată sau refuzată;
    - d) Refuzat - a fost refuzată anterior de către Utilizator sau anulat de persoana care a expediat.
  - 5.7.2 Trimise- RTP trimise de Utilizatorului în adresa altor persoane, cu indicarea statutului pentru fiecare și acțiuni în funcție de acesta
    - a) Acceptat - a fost acceptată anterior de către alta persoană;
    - b) Expiră în- urmează a fi Acceptată sau Refuzată de către persoana în adresa căreia a fost expediată în timpul indicat. Solicitare transfer în statutul dat poate fi anulat de către Utilizator;
    - c) Expirat - a expirat fără a fi acceptată sau refuzată;
    - d) Refuzat -a fost anulată anterior de către Utilizator sau refuzată de persoana în adresa căreia a fost expediată.
- 5.8. Dacă numărul de telefon al destinatarului a fost introdus de către Utilizator corecte, iar beneficiarul transferului nu a activat MIA Plăți Instant, Utilizatorului va fi informat despre necesitatea activării MIA Plăți Instant de către beneficiar pentru primire bani prin MIA;
- 5.9. Numărul telefonului Utilizatorului pentru primire bani prin MIA - este numărul în Ancheta Clientului oferit de către Client în momentul deschiderii contului curent și utilizat în continuare în Aplicație.
- 5.10. La modificarea numărului de telefon în Ancheta de identificare a Clientului, Utilizatorul va parcurge activarea primirii plăților prin MIA conform pct. 5.2 din prezentele Reguli.
- 5.11. MIA Plăți Instant se efectuează în următoarele condiții și cu respectarea următoarelor reguli:
- a) Se realizează în monedă națională conform prevederilor actelor legislative și normative în vigoare numai la indicarea numărului de telefon;
  - b) Se utilizează pentru efectuarea tranzacțiilor în adresa persoanelor terțe;
  - c) Tranzacția este realizată în regim real de timp;
  - d) Tranzacția este considerată autorizată doar în cazul în care plătitorul și-a exprimat consimțământul la efectuarea tranzacției în conformitate cu pct. 4.14-4.15. În lipsa unui astfel de consimțământ, tranzacția este considerată ca fiind neautorizată;
  - e) Plătitorul nu poate retrage consimțământul, menționat la pct. 5.11, lit. d). ;
  - f) Plătitorul nu poate revoca Tranzacția, aceasta fiind executată de către Bancă în regim real de timp;
  - g) La utilizarea Serviciului MIA Plăți Instant Banca stabilește limite în conformitate cu pct. 4.26 din prezentele Reguli.
- 5.12. Tranzacția recepționată va fi acceptată spre executare de către Prestator numai după verificarea următoarelor:
- a) mijloacele bănești aflate în cont sunt suficiente pentru efectuarea tranzacției și acoperirea comisioanelor Băncii în conformitate cu tarifele sale în vigoare;
  - b) asupra mijloacelor bănești din contul Deținătorului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor abilitate prin lege;
  - c) corectitudinii formatului numărului de telefon al beneficiarului;
  - d) respectării limitelor în conformitate cu pct. 4.26 din prezentele Reguli
- 5.13. În cazul în care nu este întrunită vreuna din condițiile enumerate în pct. 5.12 din prezentele Reguli, Prestatorul refuză executarea tranzacției și notifică utilizatorul privind motivul refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori, care au determinat refuzul.
- 5.14. În cazul în care sunt întrinite condițiile enumerate în pct. 5.12 din prezentele Reguli, Prestatorul, în calitate de bancă plătitoare, acceptă și execută tranzacția.

## 6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

### 6.1. Prestatorul se obligă:

- 6.1.1. să execute întocmai și în termenii stabiliți prin Prezentele Reguli plățile ordonate de Utilizator;
- 6.1.2. să păstreze evidențele pentru o perioadă de timp determinată, în conformitate cu prevederile legale, încât tranzacțiile să poată fi urmărite, iar erorile să poată fi rectificate;
- 6.1.3. să demonstreze, în cazul în care Utilizatorul contestă o tranzacție, faptul că tranzacția respectivă a fost înregistrată corect;
- 6.1.4. să pună la dispoziția Utilizatorului, la cerere, în termen de 18 luni de la notificare, mijloacele de a dovedi că a fost efectuată o notificare despre cazurile de pierdere/furt, însușire a loginului sau de orice altă utilizare neautorizată a acestora;
- 6.1.5. în cazul menționat la pct.6.2.4, dacă este posibil, înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocarea accesului Utilizatorului inclusiv a parolei de acces, să informeze Utilizatorul despre acesta și motivele blocării, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de actele normative în vigoare;
- 6.1.6. să acorde, la cererea Utilizatorului, suportul tehnic și consultativ la utilizarea Aplicației;
- 6.1.7. să asigure Utilizatorul cu documentația necesară pentru utilizarea Aplicației. Modelul cererilor și documentația aferentă Aplicației vor fi disponibile on-line pe pagina web oficială a Prestatorului [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md), care va include, dar nu se va limita la:
  - a) ghidul utilizatorului Aplicației CP Personal.

- 6.1.8. să asigure confidențialitatea, autenticitatea, integritatea și imposibilitatea negării Tranzacțiilor recepționate de la Utilizator;
- 6.1.9. să asigure Utilizatorul cu posibilitatea să anunțe situațiile de urgență conform pct.4.13. și să ia toate măsurile necesare care depind de el pentru a stopa imediat executare tranzacțiilor frauduloase prin intermediul Aplicației, asigurând Utilizatorul cu mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării);
- 6.1.10. să instruiască Utilizatorul privind comportamentul optim în caz de fraudă sau suspectare de fraudă asupra Aplicației și, după caz, privind colaborarea cu autoritățile abilitate pentru limitarea riscurilor de fraudă;
- 6.1.11. să deblocheze instrumentul de plată sau să îl înlocuiască cu unul nou odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.
- 6.1.12. să se asigure că în orice moment sunt disponibile mijloace corespunzătoare (telefon, e-mail) care să permită Utilizatorului să facă o notificare în conformitate cu pct. 6.3.5. sau să ceară deblocarea în conformitate cu pct. 6.1.11.;
- 6.1.13. să împiedice orice utilizare a instrumentului de plată odată ce a fost făcută notificarea în conformitate cu pct. 6.3.5;
- 6.1.14. să se asigure că elementele de autentificare în Aplicație nu sunt accesibile altor persoane, cu excepția Utilizatorului;
- 6.1.15. să nu trimită Utilizatorului Login, parola de acces nesolicitate;
- 6.1.16. să asigure stocarea și păstrarea Tranzacțiilor pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative în vigoare, conform pct.6.1.4.;
- 6.1.17. să urmărească permanent ca Tranzacțiile efectuate prin intermediul Aplicației să se efectueze cu respectarea condițiilor prezentelor Reguli, Regulilor generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor fiziceși ale actelor normative în vigoare, inclusiv aferente domeniului sistemului de plăți, astfel încât să contribuie la onorarea obligațiilor asumate, asigurând fixarea în registre electronice speciale a tuturor evenimentelor din Aplicație, Părțile recunoscându-le drept bază pentru investigarea incidentelor;

## 6.2. Prestatorul este în drept:

- 6.2.1. să sisteze temporar efectuarea operațiunilor menționate la punctul 1.5. din prezentele Reguli în oricare din următoarele situații:
- din motive legate de securitate;
  - din motive tehnice, inclusiv provocate de un terț furnizor de servicii de telecomunicații, etc.;
  - în cazul în care Utilizatorul nu respectă obligațiile contractuale;
  - în caz de fraudă și de suspiciune de fraudă;
  - în caz de un risc sporit semnificativ al incapacității Utilizatorului de a executa obligația de plată, la existența unei linii de credit;
  - există pericol de acces neautorizat la Sistem.
- 6.2.2. să modifice în mod unilateral condițiile Regulilor de utilizare și Tarifulor aferente utilizării SADD "CB Personal", informând Utilizatorul minim cu 2 luni înainte de intrarea în vigoare a modificărilor, cel puțin prin una din următoarele modalități: pe suport hârtie, la sediile unităților Prestatorului sau prin mijloace de comunicare electronică (pagina web a Băncii, e-mail, sms etc.) privind noile condiții, oferindu-i acestuia posibilitatea să accepte aceste condiții sau să renunțe imediat și în mod gratuit la serviciile oferite. Prevederea dată nu se aplică în cazul rezilierii contractului în temeiul neexecutării obligațiilor de către una dintre părți.
- 6.2.3. să acționeze potrivit dispozițiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuzivă sau frauduloasă a Sistemului;
- 6.2.4. să blocheze accesul Utilizatorului inclusiv parola de acces, în cazurile menționate la pct.6.3.5.;
- 6.2.5. să facă investigații în legătură cu datele completate în la înrolare în Aplicație, în condițiile legii.

## 6.3. Utilizatorul se obligă:

- 6.3.1.să asigure exploatarea regulamentară a Aplicației și să utilizeze facilitățile acestuia doar în limitele prevăzute de prezentele Reguli, instrucțiunile de utilizare a Aplicației, disponibile on-line pe pagina web oficială a Prestatorului [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md), în secțiunea: PUBLICAREA INFORMATIEI/ INFORMATIE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR ;
- 6.3.2. să prezinte pe suport hârtie Prestatorului, în cazul rezilierii contractului, cererea de dezabonare de la Sistem;
- 6.3.3. să păstreze în bune condiții Aplicația și să ia măsuri rezonabile de protecție a elementelor de securitate, inclusiv a echipamentului său mobil și evitarea utilizării rețelelor Wi-Fi publice pentru efectuarea tranzacțiilor on-line;
- 6.3.4.să înștiințeze Prestatorul, imediat ce constată:
- modificarea neautorizată a soldului contului său bancar;
  - orice eroare sau neregulă apărute în înregistrările efectuate în contul său bancar;
  - disfuncționalități ale Sistemului;
- 6.3.5.să informeze telefonic la serviciul Call-centru la numărul de telefon 14 111 sau +37322 141111 imediat ce constată pierderea/furtul/însușirea acceselor, precum și în caz de orice altă utilizare/operațiune neautorizată. Prestatorul va proceda la blocarea accesului Utilizatorului imediat după recepționarea notificării prin telefon despre pierdere/furt/însușire;
- 6.3.6.să nu dezvăluie parola altei persoane;
- 6.3.7.să nu întreprindă acțiuni și să nu faciliteze terțe persoane să acționeze în scopul de spargere a codurilor de protecție a echipamentelor, programelor, datelor, a rețelei de comunicații de date în cadrul Aplicației;
- 6.3.8.să utilizeze instrumentul de plată doar în condițiile prevăzute de prezentele Regulile și Tarifele în vigoare, disponibile on-line pe pagina web oficială a Prestatorului;
- 6.3.9.să suporte toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a obligațiilor ce îi revin conform pct.6.3.4. și 6.3.8. din prezentele Reguli. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la pct.7.4. nu se aplică.
- 6.3.10.Utilizatorul, îndată ce primește instrumentul de plată întreprinde toate măsurile rezonabile pentru a le păstra în siguranță.
- 6.3.11. să informeze operatorul de telefonie mobilă pentru blocarea cartelei SIM imediat ce constată pierderea/furtul al dispozitivului pe care a fost instalată aplicația mobilă CB Personal.

## 6.4. Utilizatorul este în drept:

- 6.4.1. în cazul disfuncționalităților Sistemului, să apeleze la serviciul de suport al Prestatorului, la nr. de telefon indicat la p. 6.3.5. din prezentele Reguli;
- 6.4.2.să solicite suportul tehnic și consultativ al Prestatorului cu privire la modul de utilizare a Aplicației și/sau disfuncționalitățile apărute la utilizare acestuia;
- 6.4.3.să revoce tranzacția până la acceptarea acesteia de către Prestator în conformitate cu prezentele Reguli;
- 6.4.4.să analizeze în termen de 2 luni de la data recepționării notificării privind noile condiții conform pct.6.2.2. și după să anunțe Prestatorul asupra opțiunilor sale. Neanunțarea opțiunii în termenul specificat mai sus se consideră acceptare tacită a noilor condiții de către Utilizator;
- 6.4.5. să primească la cerere, în orice moment al relației contractuale condițiile prezentelor Reguli, precum și informațiile stabilite prin art.42 alin (1) din Legea nr.114 din 18.05.2014 pe suport de hârtie sau pe pagina internet ori prin e-mail.

## 7. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

- 7.1. Prestatorul este responsabil:
- a) pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor Utilizatorului, în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a Aplicației sau a unei componente ale acesteia, cu condiția că disfuncționalitatea nu a fost cauzată intenționat de Utilizator sau este o urmare a unor disfuncții în sistemele informatice sau de comunicații ale terților, care nu se află sub controlul Părților;
  - b) informarea Utilizatorului în cazul în care acesta are calitatea:
    - de plătitor, după primirea ordinului de plată, în conformitate cu art. 47 din Legea nr.114 din 18.05.2012;
    - de beneficiar, după executarea ordinului de plată, în conformitate cu art. 48 din Legea nr.114 din 18.05.2012.
  - c) în cazul unei Tranzacții neexecutate sau executate necorespunzător, în care ordinul de plată este inițiat de Utilizator în calitate de plătitor, Prestatorul depune, la cerere, eforturi imediate pentru a identifica și a urmări Tranzacția și îl informează pe Utilizator cu privire la rezultate;
  - d) pentru executarea Tranzacțiilor inițiate după momentul confirmării primirii notificării de la Utilizator a pierderii controlului asupra Aplicației (funcționării defectuoase, cunoașterii parolilor sau a altei informații sensibile de către persoane neautorizate);
  - e) pierderile suportate de către Utilizator ca rezultat al unei fraude comise de către o persoană sau un grup de persoane terțe prin exploatarea unei vulnerabilități ale Aplicației, cu condiția că Utilizatorul a respectat toate prevederile contractuale și cerințele de securitate la utilizarea Aplicației.
  - f) rambursarea Utilizatorului a sumei aferente operațiunii de plată neautorizate în conformitate cu prevederile Legii nr. 114 din 18.05.2012.
- 7.2. Prestatorul nu poartă responsabilitate pentru:
- a) starea tehnică a dispozitivului, sistemelor operaționale, soft-ului de lucru, calitatea instrumentelor de transport de date utilizate și a mijloacelor de protecție instalate și/sau configurate pe computerul Utilizatorului.
  - b) consecințele utilizării incorecte a Aplicației de către Utilizator.
  - c) eventualele pierderi cauzate Utilizatorului în rezultatul accesului terțelor persoane la Aplicație, cu utilizarea datelor de identificare a Utilizatorului, de asemenea în celelalte cazuri, dacă nu va fi demonstrată vina Prestatorului în prejudiciul pricinuit.
  - d) executarea necorespunzătoare sau neexecutarea Tranzacției în cazul indicării incorecte de către Utilizator a codului unic de identificare, însă în acest caz Prestatorul va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată.
- 7.3. Pagubele survenite în urma exploatarea neregulamentare a Aplicației de către Utilizator sau acțiunilor ilicite asupra lui, sau în urma divulgării întâmplătoare sau premeditate a informației despre instrumentele, procedurile și procedeele de asigurare a securității serviciilor prestate le va suporta Utilizatorul.
- 7.4. În cazul în care Utilizatorul nu a asigurat siguranța instrumentului de plată, utilizatorul suportă pierderile legate de orice Tranzacție neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), până la mărimea maximă de 2500 de MDL.
- 7.5. În cazul în care Prestatorul nu pune la dispoziție mijloacele adecvate care să permită notificarea în orice moment despre un instrument de plată pierdut, furat sau însușit, Utilizatorul nu poartă răspundere pentru prejudiciul material care rezultă din utilizarea unui astfel de instrument de plată, cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos.
- 7.6. Utilizatorul este responsabil pentru:
- a) veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul Aplicației.
  - b) având calitatea de plătitor, pentru 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 care îi revin conform pct.6.3 din prezentele Reguli. În astfel de cazuri prevederile pct.7.4 nu se aplică.
- 7.7. Părțile recunosc:
- a) Loginul utilizatorului și parola de acces, recepționate de către Utilizator de la Prestator prin intermediul SMS drept instrumente de autentificare inițială în Sistem;
  - b) aplicarea OTP sau Semnaturii mobile este echivalentul aplicării semnăturii olografe, iar ca urmare tranzacția devine echivalentul documentului pe suport hârtie și creează Părților aceleași drepturi și obligații.
- 7.8. Tranzacțiile sunt recunoscute de Părți ca autentice și nu necesită a fi confirmate cu documentul pe suport de hârtie.

## 8. COMISIOANE ȘI DOBÂNZI

- 8.1. Prestatorul va percepe, iar Utilizatorul va plăti comisioane și taxe pentru serviciile furnizate de Prestator în conformitate cu prezentele Reguli și cu Tarifele Prestatorului în vigoare, plasate pe pagina web oficială [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md).
- 8.2. Prestatorul își rezervă dreptul să aplice comisioane pentru:
- a) notificarea Utilizatorului privind motivele refuzului ordinului de plată;
  - b) revocarea ordinului de plată de către Utilizator;
  - c) operațiunea de recuperare a fondurilor Utilizatorului în conformitate cu pct.8.2. lit.d) din prezentele Reguli
- 8.3. Cursul valutar, care urmează să fie aplicat de Prestator, este acel aprobat și publicat de Prestator pentru tipul dat de tranzacție la ziua efectuării tranzacției.

## 9. DISPOZIȚII FINALE

- 9.1. Prezentele Reguli intră în vigoare din momentul acceptării și aderării Clientului la acestea.
- 9.2. Prezentele Reguli pot fi reziliate unilateral la cererea uneia din Părți în conformitate cu prevederile Contractului cadru sau la prezentarea de către Utilizator a cererii de dezabonare de la Sistem.