



REGULI GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR FINANCIARE PERSOANELOR FIZICE

Versiunea: 2023/02

Data intrării în vigoare: 19.02.2024

Cuprins

CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII GENERALE	2
CAPITOLUL 2. TERMENI ȘI DEFINIȚII	2
CAPITOLUL 3. APLICAREA REGULILOR GENERALE	4
CAPITOLUL 4. CONDIȚII DE DESCHIDERE, MODIFICARE ȘI ÎNCHIDERE A CONTULUI CURENT	4
CAPITOLUL 5. CONDIȚII PRIVIND UTILIZAREA SERVICIULUI „TRANSFERUL DE CREDIT”	6
CAPITOLUL 6. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE PRESTATORULUI	10
CAPITOLUL 7. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE UTILIZATORULUI	13
CAPITOLUL 8. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR	14
CAPITOLUL 9. COMISIOANE ȘI TAXE. RATE ALE DOBÂNZII ȘI CURS VALUTAR	16
CAPITOLUL 10. NOTIFICĂRI ȘI COMUNICĂRI	17
CAPITOLUL 11. FORȚĂ MAJORĂ	17
CAPITOLUL 12. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR	18
CAPITOLUL 13. DISPOZIȚII FINALE	18

CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Reguli privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor fizice (În continuare Reguli sau Reguli generale) reglementează relațiile dintre Prestator și Utilizator privind:
- modul de deschidere, modificare date client și închidere de către Prestator a conturilor curente ale Utilizatorului atât în lei moldovenești, cât și în valută, în continuare denumite „Cont/conturi curent/-e”;
 - modul în care Prestatorul recepționează și înregistrează în contul curent al Utilizatorului sumele mijloacelor bănești depuse în numerar și transferate în favoarea acestuia, execută în limitele disponibilului existent ordinele Utilizatorului privind transferul unor sume în favoarea altor persoane și efectuarea la dispoziția acestuia a altor operațiuni în contul curent, în conformitate cu legislația în vigoare a RM, uzanțele bancare și reglementările interne ale Băncii;
 - modul de achitare a remunerației Prestatorului pentru administrarea conturilor curente ale Utilizatorului;
 - utilizarea serviciului de plată „transferul de credit” (în continuare - TC): caracteristici principale ale serviciului, procedura de utilizare a serviciului, informații necesare de furnizat pentru executarea corectă a ordinului de plată, termene de executare.

CAPITOLUL 2. TERMENI ȘI DEFINIȚII

În sensul prezentelor Reguli termenii de mai jos se definesc după cum urmează:

- Autentificare** – procedură care permite Băncii să verifice identitatea utilizatorilor serviciilor de plată sau valabilitatea utilizării instrumentelor de plată, inclusiv utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorilor;
- Beneficiar** –destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de TC.
- Contract** – acord de voință realizat între Titularul de cont și Bancă, prin care se stabilesc, se modifică sau se sting raporturile juridice, precum și prin care se reglementează utilizarea și administrarea Contului. Contractul este de adeziune și reprezintă prevederile Contractului: Cererea de deschidere a contului, Reguli generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor fizice, Tarifele la deservirea persoanelor fizice. Contractul intră automat în vigoare din momentul semnării de către Titularul de cont și Bancă a Cererii de deschidere a contului cu acceptarea Regulilor generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor fizice și Tarifelor la deservirea persoanelor fizice.
- Cont** – cont curent, cont de plată deschis de Prestator pe numele titularului de cont, în conformitate cu Contractul-cadru și utilizat de către titularul de cont în modul prevăzut de prezentele Reguli generale cu scopul înscrinerii tranzacțiilor.
- IBAN** (International Bank Account Number) – șir de caractere care identifică în mod unic contul de plăți al unui client deschis la un prestator de servicii de plată, a cărui structură corespunde celei expuse la pct. 55 din Regulamentul BNM 108/2023.
- BIC** (Business Identifier Code) – cod de identificare comercială prin care se identifică fără echivoc un prestator de servicii de plată, ale cărui elemente sunt prevăzute de standardul ISO 9362;
- Documente justificative** – documentele care, conform legislației valutare și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, justifică efectuarea plăților/transferurilor de către persoanele fizice.
- Etapele aferente TC:**
 - Recepționare**– procedura prin care Prestatorul recunoaște primirea OP de la Utilizator pentru a verifica eventualele erori în transmiterea sau în conținutul elementelor OP, ori existența dispoziției de revocare dată de plătitor.
 - Acceptare**–procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, recunoaște că OP recepționat corespunde tuturor normelor stabilite pentru a fi executat.
 - Refuz**- procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, recunoaște că OP recepționat nu corespunde tuturor normelor sale stabilite pentru a fi executat și refuză executarea acestuia, cu indicarea motivului refuzului.
 - Revocare**- procedura prin care Utilizatorul dă Prestatorului dispoziția de anulare a OP până cel târziu în momentul executării acestuia de către Prestator.
 - Executare**– procedura prin care, în cazul inițierii TC, Prestatorul în calitate de prestator plătitor, execută un OP prin debitarea contului plătitorului sau, în cazul finalizării TC, Prestatorul în

- calitate de prestator beneficiar, pune la dispoziția beneficiarului fondurile indicate în OP prin creditarea contului beneficiarului.
- f) **Elemente de securitate personalizate** – caracteristici personalizate, furnizate de prestatorul de servicii de plată utilizatorilor serviciilor de plată în scopul autentificării.
 - g) **Modificare** - procedura prin care Utilizatorul dă Prestatorului dispoziția de modificare a OP în valută (cu excepția OP aferent transferului de credit în monedă națională) după executarea acestuia de către Prestator, însă până la ridicarea mijloacelor bănești de către beneficiarul plății;
 - h) **Returnare** – procedura prin care Utilizatorul dă Prestatorului dispoziția de anulare a OP în valută (cu excepția OP aferent transferului de credit în monedă națională) după executarea acestuia de către Prestator, în termen de maxim 6 luni din data prezentării OP spre executare, cu achitarea comisioanelor conform Tarifelor Băncii.
- 2.9. **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)** - acronimul legii din SUA, denumită „Legea conformității fiscale a conturilor străine”, care impune raportarea de către instituțiile financiare din RM în concordanță cu Acordul semnat de guvernele SUA și RM pe 26.11.2014, a clienților SUA, inclusiv a celor care locuiesc în afara granițelor SUA, către Autoritățile fiscale americane (IRS – Internal Revenue Service).
- 2.10. **Instrument de plată** – dispozitiv personalizat (card de plată) și/sau orice serie de proceduri (tehnice - coduri PIN, TAN, alte tipuri de coduri, login/parolă etc. sau funcționale – transfer de credit) convenite între Prestator și Utilizator și folosite de Utilizator pentru a iniția un OP.
- 2.11. **Identificator unic**- cod atribuit de prestatorul de servicii de plată clientului/utilizatorului său în vederea identificării acestuia în relația directă;
- 2.12. **Integritate** – proprietatea informației de a păstra acuratețea, deplinătatea și consistența ei;
- 2.13. **Mijloace de identificare electronică** elemente, materiale și/sau imateriale, care conțin date de identificare personală și care sunt utilizate în scopul autentificării în cadrul unui serviciu accesibil în regim online.
- 2.14. **Nonrepudiare** – 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;
- 2.15. **Operațiune de plată**- acțiune, inițiată de plătitor sau în numele acestuia ori de beneficiarul plății, de depunere, transferare sau retragere de fonduri, indiferent de alte obligații existente între plătitor și beneficiarul plății;
- 2.16. **Operațiune de plată inițiată la distanță** – operațiune de plată inițiată prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicație la distanță;
- 2.17. **Operațiune de plată națională**- operațiune de plată inițiată de către un plătitor sau de către un beneficiar al plății, în cazul în care prestatorul de servicii de plată al plătitorului și prestatorului de servicii de plată al beneficiarului de plăți se află în Republica Moldova;
- 2.18. **Operațiune de plată transfrontalieră**- operațiune de plată inițiată de către un plătitor sau de către un beneficiar al plății, în cazul în care prestatorul de servicii de plată al plătitorului și prestatorului de servicii de plată al beneficiarului de plăți se află în state diferite;
- 2.19. Operațiune de plată individuală – orice operațiune de plată, alta decât cea singulară, care intră sub incidența unui contract-cadru.
- 2.20. **Ordin de plată (OP)** – dispoziție a plătitorului dată Prestatorului pentru executarea TC.
- 2.21. **Plătitor** –titularul unui cont de plăți care autorizează un ordin de plată (inițiază sau permite executarea unui ordin de plată) din acel cont de plăți în vederea efectuării TC.
- 2.22. **Suport durabil** – instrument care permite Utilizatorului să stocheze informații adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care face posibilă reproducerea exactă a informațiilor stocate.
- 2.23. **Transfer de credit (TC)** – serviciu de plată de creditare a contului de plăți al beneficiarului plății printr-o operațiune de plată sau o serie de operațiuni de plată efectuate din contul de plăți al plătitorului de către prestatorul serviciilor de plată care deține contul de plăți al plătitorului, în baza unei instrucțiuni date de plătitor.
- 2.24. **Transfer de credit internațional** – transferul de credit în valută și monedă națională realizate prin intermediul sistemelor de plăți internaționale.
- 2.25. **Zi bancară** - acea parte a unei zile pe parcursul căreia Prestatorul recepționează, acceptă sau refuză executarea ordinelor de plată, a modificărilor și revocărilor acestora.

CAPITOLUL 3. APLICAREA REGULILOR GENERALE

- 3.1. Regulile generale se vor aplica relației dintre Prestator și Utilizator din momentul încheierii Contractului-cadru și până la încetarea acestuia.
- 3.2. Prezentele Reguli generale înlocuiesc orice dispoziție contrară existentă în contractele și/sau formularele specifice produselor și serviciilor oferite de Bancă, încheiate anterior intrării în vigoare Regulilor generale.
- 3.3. Prestatorul are dreptul să modifice unilateral prezentele Reguli. Orice modificare a Regulilor generale se aduce la cunoștință Utilizatorului prin publicare și pe site-ul oficial al Băncii: www.comertbank.md: Compartimentul Servicii persoane fizice. Modificările la Regulile generale intră în vigoare cu 60 de zile calendaristice înainte de data publicării lor sau începând cu data menționată în modificări, dacă această va fi ulterioară termenului minim legal de preavizare stabilit.
- 3.4. Utilizatorul serviciilor de plată poate fie să accepte, fie să respingă modificările înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a acestora.
- 3.5. Părțile convin că Modificările Regulilor generale se consideră acceptate de către Utilizator dacă acesta, înainte de data propusă a intrării lor în vigoare, nu informează Banca despre faptul că nu le acceptă. În acest caz Banca informează utilizatorul serviciilor de plată și cu privire la faptul că, dacă acesta respinge modificările respective, utilizatorul serviciilor de plată are dreptul de a rezolționa gratuit contractul-cadru, începând cu data de la care s-ar fi aplicat modificările.
- 3.6. Modificările survenite cu privire la rata dobânzii sau la cursul valutar pot fi aplicate imediat și fără nicio notificare, cu condiția că modificările ratei dobânzii sau ale cursului valutar se bazează pe rata dobânzii de referință sau pe cursul valutar de referință convenite în conformitate cu art.42 alin.(1) pct.3) lit.b) și c) din Legea 114/2012.
- 3.7. Rezoluțiunea unilaterală a contractului-cadru nu implică niciun fel de penalități pentru utilizatorul serviciilor de plată, cu excepția cazului în care contractul-cadru a fost în vigoare mai puțin de 6 luni.
- 3.8. În cazul în care una dintre Părți nu-și îndeplinește obligațiile conform Contractului-cadru și/sau a Regulilor, cealaltă parte o va notifica acordându-i un termen de 30 de zile în vederea remedierii situației. Neremedierea încălcărilor de către Partea somată în termenul de 30 de zile acordă dreptul Părții lezate de a rezilia Contractul-cadru și de a pretinde plata de daune. În cazul dat, Contractul-cadru încetează fără a fi necesară intervenția unei instanțe judecătorești și fără vreo formalitate prealabilă, cu excepția adresării unei notificări de Partea care invocă rezoluțiunea.
- 3.9. Nicio neexercitare sau întârziere, sau amânare în exercitarea de către Bancă a oricărui drept sau remediu acordat conform Regulilor generale sau existent în virtutea legii nu va acționa ca o renunțare la asemenea drept sau remediu, și nicio exercitare unică sau parțială a oricărui drept sau remediu nu va împiedica orice exercitare viitoare a acestora, sau nu va împiedica exercitarea concomitentă a oricărui alt drept sau remediu accesibil Băncii în baza Regulilor generale sau în baza unor alte temeuri, legal justificate.

CAPITOLUL 4. CONDIȚII DE DESCHIDERE, MODIFICARE ȘI ÎNCHIDERE A CONTULUI CURENT

- 4.1. **Prestatorul se obligă să deschidă Utilizatorului unul sau mai multe conturi curente, în lei moldovenești sau valută, la respectarea de către acesta a următoarelor condiții:**
 - a) depunerea cererii de deschidere a contului curent în baza formularului tipizat al Prestatorului;
 - b) prezentarea setului de documente necesar deschiderii contului curent în conformitate cu cerințele stabilite de Prestator și publicate pe pagina web oficială www.comertbank.md;
 - c) prezentarea setului de documente necesar identificării Utilizatorului în conformitate cu legislația în vigoare și cerințele Prestatorului.
- 4.2. Cererea de deschidere a conturilor și seturile de documente indicate la pct. 4.1. se vor depune la Banca nemijlocit de Utilizator sau persoana împuternicită de acesta. Prestatorul va deschide Utilizatorului imediat după depunerea cererii și a seturilor de documente, cu condiția conformității și suficienței acestora.
- 4.3. Prestatorul este în drept să refuze Utilizatorului în deschiderea contului curent și/sau efectuarea operațiunilor în cont în conformitate cu pct. 6.2.2. din prezentele Reguli.
- 4.4. Prestatorul va informa Utilizatorul despre motivul refuzului în deschiderea contului curent printr-o modalitate stabilită de prezentele Reguli generale, cu indicarea posibilității și termenului de remediere a neajunsurilor admise. În cazul înlăturării de către Utilizator a lacunelor, Prestatorul va deschide contul curent.

- 4.5. **Prestatorul va fi în drept, în mod unilateral, să modifice contul curent al Utilizatorului în cazul în care vor surveni următoarele circumstanțe:**
- modificarea datelor personale ale Utilizatorului;
 - modificări ale Planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din R. Moldova;
 - modificarea codului numeric al valutei în care a fost deschis contul curent al Utilizatorului;
 - alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.
- 4.6. **Prestatorul va închide contul curent al Utilizatorului în următoarele cazuri:**
- la cererea Utilizatorului, în cazul în care nu există clauze legale sau contractuale restrictive cu privire la închiderea contului, și numai după achitarea de către Utilizator a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii (aferele contului respectiv) și, dacă este cazul, după închiderea produselor și/sau serviciilor bancare atașate Contului respectiv sau la rezilierea contractului de depozit;
 - nu există operațiuni în toate conturile curente ale Utilizatorului (în toate valutele) pentru o perioadă egală sau mai mare de 36 luni consecutive, cu excepția cazului când Utilizatorul deține cont activ de depozit;
 - nu există operațiuni în toate conturile curente ale Utilizatorului (în toate valutele) pentru o perioadă egală sau mai mare de 24 luni consecutive și care au soldul contului egal cu zero, cu excepția cazului când Utilizatorul deține cont activ de depozit;
 - furnizarea la deschiderea contului curent și/sau în continuare a informațiilor, documentelor care ulterior au fost determinate ca fiind false, neautentice;
 - efectuarea de către Utilizator a tranzacțiilor ce nu sunt permise de legislația RM și/sau tranzacții care nu sunt proprii tipului de cont utilizat, și/sau efectuează tranzacții, inclusiv desfășoară activități legate de jocuri de noroc, tranzacționarea monedelor electronice, cazinouri (internet-cazinouri), tombole, loterii etc;
 - refuzul sau neprezentare de către Utilizator, în termenul stabilit de Banca, sau într-o manieră satisfăcătoare pentru Bancă, în furnizarea de informații și documente necesare îndeplinirii de către Prestator a obligațiilor aferente prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, și FATCA;
 - refuzul sau neprezentare de către Utilizator, în termenul stabilit de Banca, sau într-o manieră satisfăcătoare pentru Bancă, documentelor justificative și/sau altor acte solicitate de către Bancă, aferente Tranzacțiilor complexe și neordinare, Tranzacțiilor suspecte, sau în orice alte situații stabilite de Bancă și comunicate Utilizatorului;
 - Utilizatorul este inclus în lista de sancțiuni internațională sau alte liste asemănătoare, conform datelor obținute din surse oficiale;
 - Utilizatorul s-a dovedit a fi implicat sau există suspiciuni rezonabile privind implicarea sa în fraude, operațiuni de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului;
 - Utilizatorul este implicat în scandaluri publice, iar asocierea acestuia cu Banca ar dauna imaginii ei;
 - Utilizatorul manifestă un comportament inadecvat și/sau violent în raport cu angajații Băncii, nu respectă regulile unei conduite civilizate și, în aceste condiții, continuarea relației de afaceri cu acesta ar dauna imaginii Băncii;
 - Banca decide astfel din perspectiva politicii sale proprii, fără a fi obligată să motiveze decizia sa;
 - în temeiul unei hotărâri judecătorești, sau al unui document/indicații executorii din partea autorităților competente;
 - alte situații prevăzute de legislația în vigoare.
- 4.7. Nu pot fi închise conturile, dacă asupra acestora sunt aplicate grevări sau sechestrate fonduri de către organele abilitate conform legislației în vigoare.
În cazurile prevăzute la pct. 4.6. lit. b) – c), Banca, va notifica Utilizatorii prin plasarea unui avis în acest sens pe site-ul său oficial www.comertbank.md și panourile informaționale din incinta sucursalelor și agențiilor, respectând un termen de preaviz de 2 (două) luni înainte de data preconizată pentru închiderea conturilor, iar închiderea conturilor va fi efectuată începând cu data expirării termenului de preaviz.
- 4.8. În cazurile prevăzute la pct. 4.6. lit. m), Banca, va notifica Utilizatorii cu privire la decizia închiderii conturilor, respectând un termen de preaviz de 2 (două) luni înainte de data preconizată pentru

- închiderea conturilor, iar închiderea conturilor va fi efectuată începând cu data expirării termenului de preaviz.
- 4.9. În oricare din cazurile prevăzute la pct. 4.6. lit. d) –k), închiderea conturilor va fi efectuată fără termen de preaviz, Utilizatorul fiind notificat despre acest fapt, iar Banca fiind în drept să nu explice Utilizatorului motivele deciziei sale.
- 4.10. În cazurile prevăzute la pct. 4.6. lit. m)–n) închiderea conturilor va fi efectuată respectând prevederile legislației în vigoare.
- 4.11. În oricare dintre situațiile prevăzute la pct. 4.6. lit. b)–l), precum și după caz prevăzute la pct. 4.6. lit. m)– n), Banca va închide conturile Utilizatorului, urmând ca suma care constituie la acea dată soldul creditor al conturilor să fie transferată și păstrată într-un cont special nepurtător de dobândă până la o posibilă transferare a sumelor conform instrucțiunilor Utilizatorului sau la solicitarea moștenitorilor, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare. În cazul în care soldul contului este în valută, Banca poate efectua conversia sumei în lei la cursul de schimb valutar aplicat de bancă în ziua și la momentul efectuării operațiunii de închidere a contului. Banca nu va fi răspunzătoare în nici o situație pentru eventuale prejudicii pe care le-ar suferi Utilizatorul ca urmare a închiderii conturilor sale, conform celor mai sus precizate.
- 4.12. Odată cu apariția temeiurilor pentru închiderea conturilor Utilizatorului prevăzute la pct. 4.6. lit. b) – n), Banca este în drept să suspende/blocheze operațiunile pe debit și/sau pe credit în conturile Utilizatorului.
- 4.13. Odată cu închiderea tuturor conturilor Utilizatorului, Banca va rezilia unilateral contract-cadru încheiat cu acesta. Prin derogare de la orice prevedere contractuală contrară, rezilierea contractelor-cadru încheiate anterior prezentelor Reguli generale, va intra în vigoare la data expirării termenului de preaviz despre închiderea conturilor Utilizatorului, conform pct. 4.6. din prezentele Reguli generale.
- 4.14. Utilizatorului îi este adus la cunoștință faptul că oricare din temeiurile menționate la pct. 4.6. lit. b) – n), reprezintă temeiuri semnificative pentru închiderea conturilor Utilizatorului, astfel încât Banca nu poate fi ținută responsabilă în niciun mod pentru imposibilitatea Utilizatorului de a beneficia în alt mod de efectuarea decontărilor prin Conturi.
- 4.15. Despre deschiderea și închiderea conturilor bancare ale Utilizatorilor, Banca informează Serviciul Fiscal de Stat („SFS”), în conformitate cu art.167 din Codul fiscal.

CAPITOLUL 5. CONDIȚII PRIVIND UTILIZAREA SERVICIULUI „TRANSFERUL DE CREDIT”

- 5.1. TC se efectuează în următoarele condiții:
- a) se realizează în monedă națională și în valută, conform prevederilor actelor legislative și normative în vigoare;
 - b) se utilizează pentru efectuarea plăților/transferurilor între conturile proprii sau în adresa persoanelor terțe. TC în monedă națională se utilizează suplimentar și la efectuarea plăților la bugetul public național;
 - c) În funcție de solicitarea clientului, TC în monedă națională poate fi efectuat în regim de urgență (transfer urgent) sau în regim normal (transfer normal);
 - d) Pentru transferul de credit în valută, în cazurile în care [Legea nr.62-XVI din 21 martie 2008](#) și actele normative valutare ale BNM stipulează plafoane cantitative în euro în limita cărora pot fi primite/efectuate plăți/transferuri într-o monedă alta decât euro, în scopul verificării respectării plafoanelor menționate, echivalentul în altă monedă se determină cu aplicarea cursului oficial al leului moldovenesc valabil la data primirii/efectuării plăților/transferurilor respective;
 - e) pentru efectuarea TC se va utiliza OP conform formularului tipizat al Prestatorului, care se va completa în limba română în cazul efectuării TC în monedă națională și în limba engleză în cazul efectuării TC în valută. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în OP îi revine emitentului. În ordinul de plată nu se admit corectări și/sau ștersături;
- 5.2. TC se execută de Prestator cu respectarea următoarelor reguli:
- a) OP se prezintă spre executare Prestatorului de către Utilizator în ziua în care a fost emis, cu excepția OP destinat transferului mijloacelor bănești în/din bugetul public național, care se prezintă spre executare la prestatorul de servicii de plată al plătitorului cu data emiterii în decursul anului bugetar curent;
 - b) moment al recepționării OP se consideră momentul în care OP, prezentat de către plătitor, este recepționat de Prestator. Contul de plăți al plătitorului nu se debitează înainte de primirea OP;

- c) OP recepționat în ziua lucrătoare pentru Prestator, până la ora-limită (cut-off time) indicată în *Graficul de recepționare a OP pe parcursul zilei bancare* (aprobat de Comitetul de conducere al Băncii), se verifică, acceptă/refuză și se execută în aceeași zi bancară în care a fost emis și prezentat Prestatorului;
- d) OP recepționat după ora-limită (cut-off time) a zilei lucrătoare, indicată în *Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei bancare* sau într-o zi de odihnă, se verifică, acceptă/refuză și se execută în următoarea zi bancară în care a fost emis și prezentat Prestatorului;
- e) termenul maxim de executare al ordinului de plată este:
- în cazul în care Prestatorul are calitatea de bancă plătitoare, atunci după momentul recepționării ordinului de plată în conformitate cu pct. 5.2. lit.b)-d), suma operațiunii de plată este creditată în contul băncii beneficiare cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare;
 - în cazul în care Prestatorul are calitatea de bancă beneficiară, atunci Prestatorul atribuie data valutei, care nu poate fi ulterioară zilei lucrătoare în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este creditată în contul Prestatorului, și ulterior creditează imediat contul beneficiarului plății. Data valutei debitării contului de plăți al plătitorului nu poate fi anterioară momentului în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este debitată din contul respectiv.
- f) operațiunea de plată este considerată autorizată doar în cazul în care plătitorul și-a exprimat consimțământul fie înainte, fie după executarea operațiunii de plată. În lipsa unui astfel de consimțământ, operațiunea de plată este considerată ca fiind neautorizată. Forma și procedura de exprimare a consimțământului pentru operațiunile pe suport hârtie: consimțământul se exprimă prin aplicarea semnăturii Utilizatorului pe OP;
- g) plătitorul își poate retrage consimțământul, menționat la pct. 5.2, lit.f), în orice moment, dar nu mai târziu de momentul în care poate revoca OP;
- h) consimțământul exprimat pentru executarea mai multor OP (a unei serii de OP) poate fi retras, cu efectul ca orice operațiune de plată viitoare să fie considerată neautorizată;
- i) plătitorul poate revoca OP (cu excepția transferului de credit urgent) până la momentul executării acestuia de către Bancă.
- j) plătitorul poate solicita returnarea ordinului de plată utilizat pentru efectuarea transferului de credit în valută după executarea acestuia de către Bancă cu respectarea următoarelor condiții:
- returnarea poate fi solicitată în situațiile în care spre exemplu, mijloacele bănești nu au fost recepționate de către beneficiar;
 - ordinul de plată prezentat la Bancă pe suport hârtie poate fi solicitat pentru returnare prin depunerea la persoana responsabilă a unei cereri scrise de returnare. Aceasta poate fi depusă în maxim 6 luni din data prezentării spre executare a OP de către clientul Băncii;
 - Returnarea ordinului de plată expediat prin SADD se efectuează prin depunerea la persoana responsabilă a unei cereri de returnare pe suport de hârtie sau prin expedierea unei cereri de returnare în format electronic. Cererea de returnare trebuie să fie semnată, după caz, olograf sau cu semnătură electronică;
 - Cererea de returnare în formă electronică a OP executat de către Bancă urmează să conțină următoarele elementele obligatorii:
 - ✓ Nr ordinului de plata în valută;
 - ✓ Data ordinului de plată în valută;
 - ✓ Suma cu cifre și codul alfabetic al valutei;
 - ✓ Denumirea beneficiarului;
 - ✓ Descrierea motivului cererii de returnare;
 - ✓ Acordul clientului cu comisionul perceput pentru expedierea solicitării de returnare prin sistemul SWIFT conform tarifelor serviciilor cu plata prestate de BC „COMERTBANK” SA persoanelor juridice și fizice;
 - ✓ Semnăturile electronice.
- k) plătitorul poate solicita modificarea OP utilizat pentru efectuarea transferului de credit în valută (cu excepția OP aferent transferului de credit în monedă națională) după executarea acestuia de către Bancă, cu respectarea următoarelor condiții:
- solicitarea de modificare are loc prin depunerea unei cereri scrise de modificare a datelor, pe suport de hârtie sau prin SADD, pe care o semnează după caz, olograf sau cu semnătură electronică. Cererea de modificare poate fi depusă în maxim 3 luni din data expedierii OP prin sistemul SWIFT;

- OP poate fi modificat în ceea ce privește următoarele date:
 - ✓ denumirea beneficiarului, în cazul în care clientul Băncii a indicat incorect la perfectarea OP sau în cazul în care beneficiarul mijloacelor bănești a prezentat clientului Băncii denumirea sa incorectă sau incompletă, sau conform solicitării primite de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar prin sistemul SWIFT;
 - ✓ adresa beneficiarului, în cazul în care clientul Băncii a indicat incorect la perfectarea OP sau în cazul în care beneficiarul mijloacelor bănești a prezentat clientului Băncii adresa sa incorectă sau incompletă, sau conform solicitării primite de la banca corespondentă/ prestatorul beneficiar prin sistemul SWIFT, după caz;
 - ✓ detalii adiționale referitor la beneficiar, în cazul în care clientul Băncii a indicat incorect la perfectarea OP sau în cazul în care beneficiarul mijloacelor bănești a prezentat clientului Băncii detaliile sale adiționale incorecte sau incomplete (de exemplu, codul fiscal (INN) în cazul OP pentru efectuarea transferului de credit în ruble ruse etc. sau conform solicitării primite de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar prin sistemul SWIFT/e-mail după caz;
 - ✓ codul IBAN/contul beneficiarului, în cazul în care clientul Băncii a indicat incorect la perfectarea OP sau în cazul în care beneficiarul mijloacelor bănești a prezentat clientului Băncii codul IBAN/contul său incorect sau incomplet, sau conform solicitării primite de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar prin sistemul SWIFT;
 - ✓ prestatorul beneficiar/banca intermediară, numărul contului corespondent al prestatorului beneficiar, în cazul în care clientul Băncii a indicat incorect la perfectarea OP sau în cazul în care beneficiarul mijloacelor bănești a prezentat clientului Băncii datele incorecte sau incomplete referitor la prestatorul beneficiar/băncile intermediare, numărul contului corespondent al prestatorului beneficiar sau conform solicitării primite de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar prin sistemul SWIFT;
 - ✓ destinația plății, în cazul în care clientul Băncii a indicat incorect la perfectarea OP numărul/data documentelor confirmative, codul sau denumirea mărfii/serviciului etc. sau conform solicitării primite de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar prin sistemul SWIFT.
- Dacă solicitarea de a modifica OP expediat nu a fost primită prin sistemul SWIFT de la banca corespondentă/prestatorul beneficiar, atunci clientul Băncii poate solicita modificarea OP după executarea acestuia de către Bancă în ceea ce privește datele care pot fi modificate, dar cu acceptarea modificărilor solicitate de către prestatorul beneficiar, beneficiarul, banca intermediară.
- În cazul în care prestatorul beneficiar, beneficiarul, banca intermediară refuză să accepte modificările solicitate de către client, de obicei, Banca este informată prin sistemul SWIFT/e-mail despre acest fapt, concomitent se informează și clientul Băncii. În unele cazuri (când modificările solicitate nu se aplică), OP poate fi returnat plătitorului cu perceperea comisioanelor din suma expediată după caz.

l) la utilizarea instrumentului de plată Banca poate stabili limite de cheltuieli pentru operațiunile executate cu utilizarea instrumentului de plată respectiv în conformitate cu Tarifele sale în vigoare și/sau în conformitate cu contractul aferent liniei de credit.

5.3. Informațiile ce trebuie furnizate de către Utilizator în vederea executării corecte a unui OP sunt următoarele:

TC în MDL ordinar	TC în MDL la buget	TC în valută
<i>nume, prenume/denumire plătitor/beneficiar</i>		
<i>IBAN-ul plătitorului/beneficiarului</i>	<i>IBAN-ul plătitorului/beneficiarului</i>	<i>IBAN-ul sau contul plătitorului/beneficiarului în cazul în care țara acestuia nu face parte din cadrul zonei SEPA</i>
<i>codul fiscal al plătitorului/beneficiarului</i>		
-	-	<i>adresa plătitorului suma TC</i>
<i>Oțional: banca plătitoare/banca beneficiară</i>	<i>banca plătitoare/banca beneficiară</i>	<i>banca plătitoare/banca beneficiară</i>
-	-	<i>codul băncii plătitoare/băncii beneficiare</i>
-	-	<i>orașul/țara/adresa beneficiarului</i>

		<i>orice informații privind remiterea</i>
<i>informații/ documente care justifică efectuarea plății în conformitate cu legislația RM</i>		

- 5.4. OP recepționat de către Prestator va fi acceptat spre executare numai după verificarea următoarelor:
- actului de identitate a Utilizatorului, prezentat în original;
 - Utilizatorul are deschis cont în Bancă în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
 - mijloacele bănești aflate în cont sunt suficiente pentru efectuarea plății și acoperirea comisioanelor Băncii în conformitate cu tarifele sale în vigoare;
 - asupra mijloacelor bănești din contul Utilizatorului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor abilitate prin lege;
 - corectitudinii IBAN-ului plătitorului/ beneficiarului;
 - ordinul de plată este întocmit corect și conține informații complete în conformitate cu pct.5.3 și este semnat de Utilizator sau de persoana împuternicită, conform legislației în vigoare a RM și procedurilor Prestatorului;
 - în funcție de caz, a documentelor justificative La prezentarea documentelor justificative, datele indicate în acestea, inclusiv IBAN-ul plătitorului și beneficiarului, trebuie să corespundă cu datele din ordinul de plată prezentat.
- 5.5. În cazul în care nu este întrunită vreuna din condițiile enumerate în pct. 5.4 din prezentele Reguli generale, Prestatorul refuză ordinul de plată și notifică Utilizatorul privind motivul refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori, care au determinat refuzul.
- 5.6. Înainte de executarea unei operațiuni de plată individuale inițiată de plătitor, la solicitarea plătitorului exprimată pentru operațiunea de plată respectivă, Banca oferă informații explicite privind următoarele:
- termenul maxim de executare;
 - comisioanele care trebuie să fie achitate de plătitor;
 - după caz, specificarea valorii fiecărui comision.
- 5.7. În cazul în care sunt întrunite condițiile enumerate în pct. 5.4 din prezentele Reguli, Prestatorul, în calitate de bancă plătitoare, acceptă și execută ordinul de plată, creditând suma operațiunii în contul băncii beneficiarului plății cel mai 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.
- 5.8. Un OP se consideră ca fiind executat corect în ceea ce privește beneficiarul plății specificat prin codul unic de identificare (IBAN, etc.) dacă OP este executat în conformitate cu codul unic de identificare.
- 5.9. În cazul în care codul unic de identificare indicat de utilizatorul serviciilor de plată este incorect, prestatorul de servicii de plată nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunii de plată. Prestatorul de servicii de plată al plătitorului va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată. Prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății cooperează cu prestatorul de servicii de plată al plătitorului, inclusiv prin comunicarea către acesta a tuturor informațiilor relevante pentru recuperarea fondurilor.

CAPITOLUL 6. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE PRESTATORULUI

6.1. Prestatorul se obligă:

- 6.1.1. să deschidă Utilizatorului cont curent și să efectueze operațiuni în el în ordinea stabilită de legislația Republicii Moldova, uzanțele bancare și actele interne ale Prestatorului;
- 6.1.2. să pună gratuit la dispoziția Utilizatorului un exemplar al Tarifelor Prestatorului în vigoare;
- 6.1.3. să informeze Utilizatorul despre:
 - a) programul de lucru cu publicul prin afișarea acestuia în oficiile Prestatorului;
 - b) IBAN-ul aferent contului deschis;
 - c) Graficul de recepționare a ordinelor de plată, pe care îl va publica pe site-ul său oficial www.comertbank.md;
 - d) motivul refuzului OP, cu indicarea motivului refuzului;
 - e) modalitatea în care plătitorul poate remedia eventualele erori ce au determinat motivul refuzului.
 - f) înainte de executarea unei operațiuni de TC inițiată de Utilizator, să ofere, la cererea Utilizatorului, exprimată pentru această operațiune specifică de plată, informații explicite cu privire la:
 - termenul maxim de executare;
 - comisioanele ce trebuie achitate de către plătitor;
 - după caz, specificarea valorii fiecărui comision.
 - g) *când Utilizatorul are calitatea de plătitor*: după ce suma unei operațiuni de plată este debitată din contul plătitorului, Prestatorul pune la dispoziția acestuia, fără întârzieri nejustificate, pe suport de hârtie sau pagină internet; ori prin e-mail; ori sms conform tarifelor, în dependență de cererea Utilizatorului, următoarele informații:
 - informații care să permită plătitorului identificarea fiecărei operațiuni de plată și, unde este cazul, informații privind beneficiarul plății;
 - valoarea operațiunii de plată exprimată în moneda în care este debitat contul său de plată sau în moneda utilizată în ordinul de plată;
 - valoarea comisioanelor legate de operațiunea de plată și specificarea lor după tip și valoare sau dobînda care trebuie achitată de către plătitor;
 - dacă este cazul, cursul valutar utilizat în cadrul operațiunii de plată de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului și valoarea totală a operațiunii de plată după conversia monetară respectivă;
 - data de debit a valutei sau data primirii ordinului de plată.
 - h) *când Utilizatorul are calitatea de beneficiar*: după executarea unei operațiuni de plată, Prestatorul, îi furnizează Utilizatorului fără întârziere nejustificate, pe suport de hârtie sau pagină internet; ori prin e-mail; ori sms conform tarifelor, în dependență de cererea Utilizatorului, următoarele informații:
 - informația care îi permite beneficiarului identificarea operațiunii de plată, a plătitorului și a oricărei informații transmise odată cu operațiunea de plată;
 - valoarea operațiunii de plată exprimată în moneda în care este creditat contul beneficiarului;
 - valoarea comisioanelor aplicate operațiunii de plată, specificate după tip și valoare, sau dobînda care trebuie achitată de către beneficiar;
 - dacă este cazul, cursul valutar utilizat în cadrul operațiunii de plată de către Prestator, în calitate de prestator beneficiar și valoarea totală a operațiunii de plată înaintea conversiei monetare;
 - data de credit a valutei.
- 6.1.4. să transmită gratuit Utilizatorului, atât în calitate de plătitor, cât și în calitate de beneficiar, cel puțin o dată pe lună, extrasul de cont pe suport de hârtie sau pagină internet, ori prin e-mail, în baza cererii Utilizatorului;
- 6.1.5. În cazurile menționate la pct.6.2.6, dacă este posibil, înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocarea instrumentului de plată, să informeze pe plătitor despre blocarea instrumentului de plată și despre motivele acestei blocări, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de alte acte normative;

- 6.1.6. să primească și să înregistreze în contul Utilizatorului sumele mijloacelor bănești depuse în numerar de acesta sau de terțe persoane împuternicite legal și/sau transferate din conturile altor persoane în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare și procedurilor interne ale Băncii;
 - 6.1.7. să accepte spre executare și să execute OP ale Utilizatorului, în conformitate cu Capitolul 5 din prezentele Reguli generale (excepție constituind documentele aferente operațiunilor inițiate de către Utilizator prin intermediul serviciilor electronice care sunt reglementate prin contract separat);
 - 6.1.8. să consulte Utilizatorul privind exigențele BNM stabilite pentru administrarea conturilor curente;
 - 6.1.9. să se asigure că elementele de securitate personalizate ale instrumentului de plată nu sunt accesibile altor persoane, cu excepția Utilizatorului, care are dreptul de utilizare a instrumentului de plată;
 - 6.1.10. să nu trimită un instrument de plată nesolicitat, cu excepția cazului în care instrumentul de plată deja deținut de utilizatorul serviciilor de plată trebuie înlocuit;
 - 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 serviciilor de plată să facă o notificare în conformitate cu pct. 7.1.12 sau să ceară deblocarea instrumentului de plată odată ce motivele de deblocare încetează să mai existe;
 - 6.1.13. să împiedice orice utilizare a instrumentului de plată odată ce a fost făcută notificarea în conformitate cu pct. 7.1.12;
 - 6.1.14. să pună la dispoziția Utilizatorului, la cerere, în termen de 18 luni de la notificare, mijloacele care să probeze că utilizatorul serviciilor de plată a făcut o astfel de notificare în conformitate cu pct. 7.1.12;
 - 6.1.15. să ofere utilizatorului serviciilor de plată opțiunea de a efectua notificări în conformitate cu pct. 7.1.12, în mod gratuit, sau să perceapă, în cazul în care opțiunea nu este gratuită, doar costurile de înlocuire atribuite direct instrumentului de plată;
 - 6.1.16. să asigure Utilizatorul cu posibilitatea să anunțe situațiile de urgență și să ia toate măsurile necesare care depind de el pentru a stopa imediat executarea transferurilor frauduloase, asigurând Utilizatorul cu mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării);
 - 6.1.17. să instruiască Utilizatorul privind comportamentul optim în caz de fraudă sau suspectare de fraudă și privind colaborarea cu autoritățile abilitate pentru limitarea riscurilor de fraudă;
 - 6.1.18. să asigure stocarea și păstrarea OP pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative în vigoare;
 - 6.1.19. să asigure protecția secretului bancar;
 - 6.1.19¹ să pună la dispoziția Utilizatorului, la încheierea fiecărui contract de depozit, formularul de informare a deponentului;
- * pct.6.1.19¹ inclus în baza Deciziei Consiliului Băncii, proces-verbal nr.36 din 11.12.2023*
- 6.1.20. Prestatorul de servicii de plată suportă riscul legat de transmiterea către plătitor a unui instrument de plată sau a oricăror elemente de securitate personalizate ale acestuia;

6.2. Prestatorul are dreptul:

- 6.2.1. să solicite Utilizatorului documente, inclusiv informații și documente suplimentare, necesare pentru deschiderea contului curent, identificarea Utilizatorului și monitorizarea operațiunilor în contul curent, documente stabilite prin legislația Republicii Moldova în vigoare și procedurile interne ale Băncii;
- 6.2.2. să refuze Utilizatorul în deschiderea contului curent și/sau efectuarea operațiunilor în el în cazul în care:
 - a) Utilizatorul a furnizat la deschiderea contului curent și/sau în continuare informații, documentele care ulterior au fost determinate ca fiind false, neautentice;
 - b) există suspiciuni rezonabile privind folosirea de către utilizator a contului curent în scopul realizării unor tranzacții ce nu sunt permise de legislația RM și/sau tranzacții care nu sunt proprii tipului de cont utilizat, și/sau efectuează tranzacții, inclusiv desfășoară activități legate

- de jocuri de noroc, tranzacționarea monedelor electronice, cazinouri (internet-cazinouri), tombole, loterii etc;
- c) Utilizatorul refuză sau nu prezintă, în termenul stabilit de Banca, sau într-o manieră satisfăcătoare pentru Bancă, Documentele justificative și/sau orice alte acte solicitate de către Bancă, aferente Tranzacțiilor complexe și neordinare, Tranzacțiilor suspecte, sau în orice alte situații stabilite de Bancă și comunicate Clientului;
 - d) Utilizatorul refuză sau nu prezintă Băncii, în termenul stabilit de Banca, sau într-o manieră satisfăcătoare pentru Bancă, informații și documente solicitate de aceasta în vederea cunoașterii clienței și a Beneficiarului efectiv, și/sau în vederea respectării și alinierii Băncii la prevederile legislației din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și la prevederile altor acte normative;
 - e) Utilizatorul nu îndeplinește solicitarea Băncii privind prezentarea documentelor în vederea determinării statutului FATCA sau informațiilor necesare de raportat către IRS SUA ori acesta nu își exprimă acordul (consimțământul) privind furnizarea datelor sale personale de către Bancă în adresa IRS SUA;
 - f) a expirat termenul de valabilitate a actelor de identitate și împuternicirilor persoanelor împuternicite;
 - g) nu s-au prezentat actele, care conform legislației în vigoare a RM, sunt necesare efectuării tranzacției;
 - h) efectuarea tranzacției nu este permisă de legislația Republicii Moldova în vigoare;
 - i) alte situații prevăzute de actele normative și procedurile interne ale Prestatorului.
- 6.2.3. să informeze Utilizatorul despre modificarea tarifelor aplicate serviciilor/produselor financiare prin unul din următoarele mijloace: afișare pe panourile informaționale la sediile subdiviziunilor Prestatorului, pagină internet; e-mail; fax; sms; conform tarifelor;
- 6.2.4. fără acordul Utilizatorului, acționând ca împuternicit al acestuia, să debiteze mijloacele bănești din contul curent al acestuia în următoarele cazuri:
- a) încasarea plăților datorate Prestatorului, inclusiv comisioane, dobânzi și orice alte datorii ale Utilizatorului față de Prestator, indiferent de temeiul apariției acestora;
 - b) corectarea erorilor aferente înregistrărilor mijloacelor bănești incorecte în contul curent al Utilizatorului;
 - c) perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din contul curent al Utilizatorului în favoarea terțelor persoane în baza documentelor înaintate de organele de stat abilitate prin lege;
 - d) alte situații stabilite de legislația Republicii Moldova în vigoare și de prezentele Reguli.
- 6.2.5. să închidă contul în conformitate cu pct. 4.6. – 4.14. din prezentele Reguli.
- 6.2.6. să blocheze instrumentul de plată din motive obiective, legate de:
- a) securitatea instrumentului de plată;
 - b) suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
 - c) un risc sporit semnificativ al incapacității Utilizatorului în calitate de plătitor, de a executa obligația de plată, în cazul instrumentului de plată cu o linie de credit.
- 6.2.7. să primească și să înregistreze în contul Utilizatorului sumele mijloacelor bănești depuse în numerar de acesta sau de terțe persoane împuternicite legal și/sau transferate din conturile altor persoane în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare și procedurilor interne ale Băncii;
- 6.2.8. să accepte spre executare și să execute OP/DDE ale Utilizatorului, în conformitate cu Capitolul 5 din prezentele Reguli;
- 6.2.9. să perceapă comisioane în conformitate cu pct. 11.4. din prezentele Reguli;
- 6.2.10. în cazurile și în modul prevăzut de legislația în vigoare, să informeze organele fiscale, despre deschiderea, sau închiderea conturilor, precum și să raporteze către autoritățile/persoanele abilitate, referitor la conturile gestionate, disponibilitățile și operațiunile derulate, inclusiv documentele aferente acestora, în contul Utilizatorului, fără a fi obligată să informeze despre acest fapt Utilizatorul;
- 6.2.11. să execute actele privind suspendarea/sistarea operațiunilor de Plată, sechestrarea și perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din Contul bancar al Utilizatorului, emise de organele/persoanele abilitate, în conformitate cu prevederile legale, cu încasarea comisioanelor conform Tarifelor Băncii.

CAPITOLUL 7. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE UTILIZATORULUI**7.1. Utilizatorul se obligă:**

- 7.1.1. la deschiderea contului să prezinte Prestatorului actele indicate în pct.4.1. din prezentele Reguli perfectate în ordinea stabilită;
- 7.1.2. să actualizeze anual Ancheta de identificare a clientului, persoană fizică și ori de câte ori apar modificări în legislație sau în informația comunicată anterior;
- 7.1.3. să notifice în scris în cel mai scurt timp, despre orice schimbare care poate afecta relația cu Prestatorul, și să prezinte Prestatorului actele confirmative în termen de cel mult 5 zile lucrătoare;
- 7.1.4. să completeze și să prezinte formularul W-9 în cazul în care Utilizatorul este ori devine rezident SUA; sau formularul W-8BEN-E în cazul în care Utilizatorul infirmă sub proprie răspundere că este rezident SUA;
- 7.1.5. să asigure prezentarea tuturor informațiilor solicitate de Prestator în vederea conformării cu prevederile legale aferente FATCA;
- 7.1.6. să substituie în termeni rezonabili actele cu termen de valabilitate limitat, inclusiv actele de identitate ale persoanelor împuternicite să administreze contul curent;
- 7.1.7. să efectueze transferuri din contul curent deschis la Prestator în limita mijloacelor bănești disponibile, inclusiv cu achitarea comisioanelor aferente și altor datorii scadente;
- 7.1.8. să preavizeze Prestatorul cu cel puțin 3 zile lucrătoare despre intenția de retragere a fondurilor în numerar, suma cărora depășește echivalentul a 500 000 lei moldovenești;
- 7.1.9. să perfecteze OP, de percepere incontestabilă a mijloacelor bănești din conturile curente ale altor clienți, de retragere a numerarului în strictă conformitate cu cerințele legislației în vigoare a RM și procedurile interne ale Băncii;
- 7.1.10. să înainteze Prestatorului OP/DDE spre executare în limita programului de lucru, stabilit prin *Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei bancare*;
- 7.1.11. să utilizeze instrumentul de plată în conformitate cu condițiile de emiterie și de utilizare a acestuia;
- 7.1.12. să informeze pe Prestator sau pe persoana desemnată de acesta, de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia;
- 7.1.13. În scopul prevăzut la pct.7.1.10, îndată ce primește instrumentul de plată, să întreprindă toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate;
- 7.1.14. să suporte 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.7.1.11 și 7.1.12. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la pct.8.13. nu se aplică;
- 7.1.15. să informeze telefonic la +373 22 839 756 sau să expedieze un mesaj electronic la adresa antifrauda@comertbank.md imediat ce constată cazuri de fraudă, acces ori operațiune neautorizată în contul curent.
- 7.1.16. să furnizeze Prestatorului date bancare veridice conform pct. 5.3;
- 7.1.17. să confirme prin semnătură pe ordinul de plată în valută străină bifarea sintagmei „Declar pe propria răspundere că datele bancare ale beneficiarului sunt veridice”;
- 7.1.18. să confirme prin semnătură olografă, la încheierea fiecărui contract de depozit, formularul de informare a deponentului.

* pct.7.1.18 inclus în baza Deciziei Consiliului Băncii, proces-verbal nr.36 din 11.12.2023

7.2. Utilizatorul are dreptul:

- 7.2.1. să solicite deschiderea mai multor conturi curente în subdiviziunile Prestatorului, indiferent de amplasarea teritorială a acestora;
- 7.2.2. să solicite închiderea contului curent, cu condiția achitării comisioanelor aferente, rambursării tuturor sumelor datorate Prestatorului, stingerii tuturor obligațiilor asumate de Prestator în numele Utilizatorului, lipsei dispozițiilor de suspendare a operațiunilor și/sau sechestrare a mijloacelor bănești, aplicate de organele competente;
- 7.2.3. să dispună de sumele din contul curent pe bază de documente justificative de proveniență a mijloacelor bănești prezentate și acceptate de Prestator în conformitate cu prevederile normative și a procedurilor interne;
- 7.2.4. să solicite executarea urgentă a OP/DDE aferent TC urgent, cu achitarea unui comision conform tarifelor în vigoare ale Prestatorului;

- 7.2.5. să ridice extrasul de cont în ziua bancară următoare celei în care au fost înregistrate operațiuni în/din cont;
- 7.2.6. să solicite în caz de necesitate duplicatul extrasului de cont contra unui comision suplimentar stabilit prin tarifele în vigoare ale Prestatorului;
- 7.2.7. să primească orice informație cu privire la tarifele aplicate în vigoare;
- 7.2.8. să primească, la cerere, informațiile stabilite prin art. 42 alin (1) din Legea nr. 114 din 18.05.2012, pe suport hârtie sau pagină internet ori prin e-mail;
- 7.2.9. să obțină corectarea unei operațiuni de plată din partea Prestatorului numai dacă informează pe Prestatorul său de servicii de plată, în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător, care generează reclamație, cu excepția situațiilor în care, dacă este cazul, prestatorul de servicii de plată nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această operațiune de plată, în conformitate cu pct.6.1;
- 7.2.10. să primească prezentele Reguli pe suport hârtie sau pe alt suport durabil.

CAPITOLUL 8. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

- 8.1. Pentru neîndeplinirea condițiilor prezentelor Reguli și a contractului-cadru Părțile poartă răspundere în conformitate cu legislația în vigoare.
- 8.2. Prestatorul nu își asumă nicio răspundere pentru pierderile provocate Utilizatorului prin aplicarea legilor și reglementărilor în vigoare, inclusiv a normelor referitoare la activitatea bancară, regimul valutar, fiscalitate, cunoașterea clienței, măsuri destinate combaterii spălării banilor și finanțării actelor de terorism, etc.
- 8.3. Prestatorul nu poartă răspundere pentru neexecutarea dispozițiilor Utilizatorului în următoarele cazuri:
 - a) operațiunea solicitată este interzisă de legislația Republicii Moldova;
 - b) datele plății sunt indicate incorect sau incomplet;
 - c) suma operațiunii depășește soldul contului Utilizatorului;
 - d) în alte cazuri, când culpa Băncii lipsește.
- 8.4. Prestatorul nu își asumă nicio responsabilitate pentru pierderile sau profiturile ratate de Utilizator ca urmare a imposibilității Prestatorului de a furniza servicii financiare ca urmare a unor cazuri de forță majoră.
- 8.5. Prestatorul este scutit de răspundere în cazul întârzierilor, pierderilor, erorilor intervenite pe parcursul transmiterii/recepției oricăror documente de plată, mesaje aferente relațiilor de afaceri cu Utilizatorul, dacă nu se datorează culpei sale.
- 8.6. În cazul unei operațiuni de plată neautorizate, Prestatorul, în calitate de bancă plătitore, este responsabil pentru rambursarea imediată Utilizatorului a sumei aferente operațiunii de plată neautorizate respective și, dacă este cazul, pentru readucerea contului de plăți debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu s-ar fi efectuat. Rambursarea se efectuează în moneda contului de plăți din care a fost debitată suma operațiunii, iar în cazul în care nu a fost utilizat contul de plăți pentru efectuarea operațiunii de plată – în moneda în care Prestatorul a primit fondurile de la Utilizatorul plătitor.
- 8.7. În cazul în care un OP este inițiat de Utilizatorul plătitor, Prestatorul răspunde în fața acestuia, fără a aduce atingere pct.9.4, lit.c) și pct.8.9 pentru executarea corectă a operațiunii de plată, cu excepția cazului în care poate dovedi Utilizatorului și, dacă este cazul, prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății că prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății a primit suma care face obiectul operațiunii de plată. În acest caz, prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății răspunde în fața beneficiarului plății pentru executarea corectă a operațiunii de plată.
- 8.8. În cazul în care prestatorul de servicii de plată al plătitorului este responsabil în conformitate cu pct. 8.7, acesta rambursează fără întârziere plătitorului suma care face obiectul operațiunii de plată neexecutate sau executate în mod necorespunzător și, dacă este cazul, restabilește contul de plăți debitat la starea în care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată necorespunzătoare nu ar fi avut loc. Rambursarea se efectuează în moneda contului de plăți din care a fost debitată suma operațiunii, iar în cazul în care nu a fost utilizat contul de plăți pentru executarea operațiunii de plată – în moneda în care prestatorul serviciului de plată a primit fondurile de la plătitor. Data valutei creditării contului de plăți al plătitorului nu poate fi ulterioară datei la care suma a fost debitată.
- 8.9. În cazul în care prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății este responsabil în conformitate cu pct. 8.7, acesta pune imediat la dispoziția beneficiarului plății suma care face

- obiectul operațiunii de plată și, dacă este cazul, creditează suma corespunzătoare în contul de plăți al acestuia. Data valutei creditării contului de plăți al beneficiarului plății nu poate fi ulterioară datei care ar fi fost dată a valutei pentru suma respectivă, dacă operațiunea de plată ar fi fost executată corect.
- 8.10. În cazul în care o operațiune de plată este executată cu întârziere, prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății, la cererea prestatorului de servicii de plată al plătitorului, care acționează pe seama plătitorului, asigură că data valutei creditării contului de plăți al beneficiarului plății nu este ulterioară datei care ar fi fost dată a valutei pentru suma respectivă, dacă operațiunea de plată ar fi fost executată corect.
 - 8.11. În cazul în care codul unic de identificare indicat de Utilizator este incorect, Prestatorul nu răspunde, în conformitate cu pct. 8.7, pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunii de plată.
 - 8.12. Prestatorul va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată. Prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății cooperează cu prestatorul de servicii de plată al plătitorului, inclusiv prin comunicarea către acesta a tuturor informațiilor relevante pentru recuperarea fondurilor.
 - 8.13. În cazul în care recuperarea fondurilor nu este posibilă, prestatorul de servicii de plată al plătitorului oferă, în baza unei cereri scrise a plătitorului, toate informațiile de care dispune și care sunt relevante pentru plătitor pentru a permite acestuia să inițieze o acțiune în justiție în scopul recuperării fondurilor.
 - 8.14. În cazul unei operațiuni de plată neexecutate sau executate în mod necorespunzător, în care OP este inițiat de Utilizatorul plătitor, Prestatorul depune, la cerere, și fără costuri pentru plătitor, indiferent de răspunderea sa determinată în temeiul pct. 8.7 - 8.10 eforturi imediate pentru a identifica și a urmări operațiunea de plată și îl informează pe Utilizator cu privire la rezultate.
 - 8.15. În cazul transmiterii cu întârziere a ordinului de plată de către prestatorul de servicii de plată al beneficiarului, data valutei pentru suma din contul de plăți al beneficiarului plății nu este ulterioară datei care ar fi fost dată a valutei pentru suma respectivă, dacă operațiunea de plată ar fi fost executată corect.
 - 8.16. Utilizatorul, în calitate de titular al contului deschis la Prestator, își asumă întreaga responsabilitate în ceea ce privește efectuarea de operațiuni în conturile sale de către persoanele sale împuternicite.
 - 8.17. Utilizatorul este responsabil pentru:
 - a) Nerespectarea prevederilor prezentelor Reguli și a Contractului-cadru și a oricăror obligații asumate față de Prestator, fiind obligat să despăgubească Prestatorul pentru daunele cauzate;
 - b) Orice eroare/întârziere în efectuarea operațiunilor de către Prestator datorită lipsei de disponibilitate din cont și/sau documentelor perfectate eronat sau prezentate cu întârziere;
 - c) veridicitatea și corectitudinea informației indicate în OP;
 - d) veridicitatea și legalitatea documentelor prezentate;
 - e) 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.7.1 din prezentele Reguli.
 - 8.18. În cazul în care Utilizatorul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată utilizat, el suportă pierderile legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), până la mărimea maximă de 2500 de lei.
 - 8.19. Utilizatorul suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la pct. 8.18 nu se aplică.
 - 8.20. 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.
 - 8.21. După notificarea în conformitate cu pct. 7.1.12 Utilizatorul nu poartă nicio răspundere patrimonială care rezultă din producerea unei situații de urgență, cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos.
 - 8.22. Prestatorul este responsabil de păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale Utilizatorului, care i-au devenit cunoscute pe durata prezentului Contract în conformitate cu

legislația în vigoare precum și păstrarea secretului profesional în conformitate cu Capitolul VIII din Legea 114/2012.

CAPITOLUL 9. COMISIOANE ȘI TAXE. RATE ALE DOBÂNZII ȘI CURS VALUTAR

- 9.1. Utilizatorul se obligă să achite Prestatorului remunerație pentru deschiderea, administrarea, închiderea contului bancar și executarea ordinelor în conformitate cu tarifele în vigoare ale Prestatorului.
 - 9.2. Prestatorul va percepe, iar Utilizatorul va plăti comisioane și taxe pentru serviciile furnizate de Prestator în conformitate cu prezentele Reguli, Tarifele în vigoare ale Prestatorului, afișate la sediile subdiviziunilor Prestatorului și plasate pe pagina sa web oficială www.comertbank.md.
 - 9.3. Prestatorul este în drept să modifice unilateral tarifele pentru serviciile prestate, notificând Utilizatorul despre aceasta cu cel puțin 60 zile calendaristice înainte de intrarea lor în vigoare.
 - 9.4. 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 art. 69 din Legea nr. 114 din 18.05.2012.
 - 9.5. Prestatorul nu va percepe comisioane Utilizatorului, care are calitate de consumator, în cazul în care contractul încheiat cu furnizorul (prestatorul) de servicii locativ-comunale și altor utilități publice prevede plata către Prestator a remunerației pentru serviciile de primire a fondurilor de la consumator și de executare a operațiunilor de plată în favoarea furnizorului în cauză.
 - 9.6. În cazul în care, pentru utilizarea unui anumit instrument de plată și/sau serviciu de plată, prestatorul de servicii de plată sau un terț solicită un comision, el informează pe utilizatorul serviciilor de plată despre valoarea acestuia până la inițierea operațiunii de plată.
 - 9.7. Utilizatorul are obligația de a plăti comisioanele indicate în pct. 9.6 doar dacă valoarea totală a acestora i-a fost comunicată înainte de inițierea operațiunii de plată.
 - 9.8. Comisioanele aplicate de către prestatorii de servicii de plată pentru operațiunile de plată ce presupun utilizarea sistemelor de plăți constituite și/sau operate de către Banca Națională nu trebuie să depășească nivelul comisioanelor stabilite în actele normative ale Băncii Naționale.
 - 9.9. Rata dobânzii și cursul valutar, care urmează să fie aplicate de Prestator, sunt cele aprobate și publicate de Prestator pentru tipul dat de tranzacție la ziua efectuării tranzacției.
 - 9.10. Orice modificare a ratei dobânzii este adusă la cunoștință Utilizatorului, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil, cu cel puțin 3 zile lucrătoare până la intrarea lor în vigoare, cu excepția cazului în care părțile au convenit asupra unei frecvențe specifice sau a unei modalități (e-mail, sms etc.) în care informația trebuie transmisă sau făcută disponibilă. Modificările survenite cu privire la rata dobânzii sau la cursul valutar pot fi aplicate imediat și fără nicio notificare, cu condiția ca modificările ratei dobânzii sau ale cursului valutar să se bazeze pe rata dobânzii de referință sau pe cursul valutar de referință. Dacă modificarea ratei dobânzii este în avantajul utilizatorului, aceasta poate fi aplicată fără nicio notificare.
- * pct.9.10 modificat în baza Deciziei Consiliului Băncii, proces-verbal nr.36 din 11.12.2023*
- 9.11. Utilizatorul împuternicește Prestatorul în mod expres și irevocabil să rețină comisioanele bancare de sine stătător prin documente bancare interne, prin debitarea, în ultima zi bancară a lunii a conturilor curente ale Utilizatorului, deschise la Prestator. În cazul insuficienței fondurilor în conturi în valuta plății, Utilizatorul împuternicește și transmite dreptul Prestatorului de a încasa echivalentul acestora de pe conturile curente în altă valută, efectuând convertirea valutei în valuta necesară la cursul comercial al Prestatorului la data tranzacției. În cazul în care data de plată este o zi nelucrătoare sau o zi de odihnă, conform legislației în vigoare a RM, contul se va debita în următoarea zi bancară.

CAPITOLUL 10. NOTIFICĂRI ȘI COMUNICĂRI

- 10.1. Cu excepția cazurilor în care se prevede altfel în prezentele Reguli sau în contractele specifice încheiate cu Utilizator, orice notificare/ comunicare adresată de una dintre Părți celeilalte Părți este valabil îndeplinită dacă va fi efectuată în limba română, în una din următoarele modalități: (a) înmănată personal, (b) expediată prin poștă, prin scrisoare simplă sau prin scrisoare recomandată, (c) expediată prin e-mail, (d) expediată prin SMS, (e) prin publicare pe pagina web oficială al Băncii www.comertbank.md. a datele de contact indicate în Contractul-cadru sau la ultima adresă, pe care destinatarul o declară celeilalte Părți în formă scrisă, sau publicată,.
- 10.2. Notificările Băncii adresate Utilizatorului vor fi trimise la datele de contact specificate de către Utilizator în Contractul-cadru sau la ultimile date de contact, pe care Utilizatorul a declarat Băncii în formă scrisă. Prin date de contact se înțelege: adresa de corespondență poștală, adresa de email, numărul de telefon mobil a unui operator RM.
- 10.3. În cazul în care notificarea se face prin înmânare personală ea se consideră primită în momentul înmânării. Trimiterea notificării prin curier va fi considerată înmânare personală.
- 10.4. În cazul în care notificarea se face pe cale trimiterii poștale, ea va fi transmisă, prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire (A.R.) și se consideră primită de destinatar la data menționată, pe această confirmare de oficiul poștal primitor sau în ziua returnării trimiterii poștale de la oficiul poștal, pe motivul nereclamării de către destinatar, dacă acestea au fost expediate la adresa de corespondență furnizată Băncii de către Client.
- 10.5. Dacă notificarea se trimite prin SMS / e-mail, ea se consideră primită în ziua în care a fost expediată.
- 10.6. Dacă notificarea se face prin plasare pe pagina web oficială al Băncii www.comertbank.md, ea se consideră comunicată/recepționată la data plasării.
- 10.7. Notificările verbale nu se iau în considerare de niciuna dintre Părți, dacă nu sunt confirmate prin intermediul uneia dintre modalitățile prevăzute la alineatele precedente.
- 10.8. Orice schimbare de adresă precum și orice schimbare în datele de identificare, inclusiv în ceea ce privește contul bancar sau în datele de contact ale uneia dintre Părți vor fi comunicate în scris celeilalte Părți, în termen de **10 (zece)** zile lucrătoare, sub sancțiunea neluării în considerare de către aceasta din urmă.
- 10.9. Utilizatorul convine prin prezentele Reguli că Banca nu va fi ținută răspunzătoare pentru consecințele ce decurg din faptul că nu a primit notificările din cauza că acesta nu a informat Banca, prin completarea formularelor speciale puse la dispoziție de către Bancă sau prin altă modalitate agreată de părți, asupra oricăror schimbări ale datelor sale de contact, precum și ale altor date și informații transmise Băncii.

CAPITOLUL 11. FORȚĂ MAJORĂ

- 11.1. Clauzele de forță majoră exonerează Părțile de orice răspundere dacă executarea obligațiilor rezultate din Regulile generale a devenit imposibilă datorită acestora.
- 11.2. Prin "forță majoră" se înțeleg evenimentele independente de voința Părților, imprevizibile, inevitabile, care în mod absolut împiedică Părțile să-și execute obligațiile contractuale (calamități naturale, războaie) și care exonerează de răspundere Partea care o invocă. Cazul de forță majoră va fi notificat celeilalte Părți în termen de 3 (trei) zile de la apariția lui, iar în termen de până la 30 (treizeci) zile va fi înaintată celeilalte părți dovada constatării cazului de forță majoră, emisă de Camera de Comerț și Industrie.
- 11.3. Părțile își vor onora toate obligațiile asumate până la data apariției cazului de forță majoră.

CAPITOLUL 12. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

12.1. Prestatorul examinează reclamația Utilizatorului în conformitate cu procedura sa internă aferentă reclamațiilor și comunică decizia sa Utilizatorului în maxim 15 zile lucrătoare din data recepționării reclamației.

** pct.12.1 modificat în baza Deciziei Consiliului Băncii, proces-verbal nr.36 din 11.12.2023*

12.1¹ În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 15 zile lucrătoare din motive independente de voința Prestatorului, acesta este obligat să transmită un răspuns provizoriu, în care indică explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care Utilizatorul va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.

** pct.12.1¹ inclus în baza Deciziei Consiliului Băncii, proces-verbal nr.36 din 11.12.2023*

12.2. Dacă Prestatorul nu a examinat reclamația în termenul indicat în pct.12.1 din prezentele Reguli sau dacă Utilizatorul nu este de acord cu decizia comunicată, acesta din urmă este în drept să sesizeze Banca Națională a Moldovei în calitatea sa de autoritate de supraveghe în funcție de competență sau să intenteze acțiune în instanța de judecată competentă.

12.3. Litigiile apărute între Părți vor fi soluționate pe cale amiabilă. În cazul în care litigiul nu poate fi soluționat pe calea negocierilor, acesta va fi soluționat de instanța de judecată conform legislației în vigoare a Republicii Moldova.

CAPITOLUL 13. DISPOZIȚII FINALE

13.1. Prezentele Reguli generale se vor aplica după cum urmează:

- aferent serviciilor prestate pentru conturile bancare deja existente la momentul intrării în vigoare a Regulamentului;
- aferent serviciilor prestate pentru conturile bancare deschise ulterior intrării în vigoare a regulamentului, din data deschiderii acestor conturi bancare.

13.2. Regulile generale încetează în situațiile prevăzute în capitolul 5 din Contractul-cadru.

Prim - Vicepreședintele
Comitetului de conducere

Alexandru RADU

