



REGULI DE UTILIZARE A SISTEMULUI DE DESERVIRE BANCARĂ LA DISTANȚĂ 24COMERTBANK

1. Dispoziții generale

- 1.1. Prezentele Reguli de utilizare sistemului de deservire bancară la distanță „24Comerțbank” (în continuare Reguli) stabilesc modul, condițiile și procedura prestării serviciilor bancare la distanță de către Prestator Utilizatorului.
- 1.2. În cadrul Sistemului Utilizatorul poate utiliza unul sau mai multe conturi bancare, cu condiția ca fiecare cont să fie înregistrat în sistem.
- 1.3. Prestarea serviciilor bancare la distanță are loc din momentul semnării Cererii și prezentului Contract.

2. Noțiuni:

- 2.1. **Acceptare a DDE** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a DDE, recunoaște că DDE recepționat corespunde tuturor cerințelor stabilite pentru a fi executat, odată cu aceasta luându-și angajamentul de a-l executa conform dispozițiilor date de Utilizator privind suma, termenele și condițiile de executare.
- 2.2. **Contract** – prezentul Contract, împreună cu toate anexele sale și cu acordurile adiționale la el ce vor fi eventual încheiate.
- 2.3. **Cartela cu chei de sesiune de o singură dată (în continuare Cartelă)** - cartela care conține un număr limitat de chei de sesiune de o singură dată (100), utilizate pentru autorizarea operațiunilor efectuate de către Utilizator în Sistem.
- 2.4. **Document de decontare electronic (DDE)** - document electronic sub formă de ordin de plată, cerere de schimb valutar, notă de contabilitate sau alt document contabil, întocmit în conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare.
- 2.5. **Executare a DDE** – procedura prin care Prestatorul îndeplinește ordinul dat de Utilizator privind suma, termenele și condițiile de executare a DDE.
- 2.6. **Fișa de înregistrare** – plic care conține ID-ul și PIN- codul pentru înregistrarea în Sistem a Utilizatorului.
- 2.7. **Instrument de plată** – serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, chei de sesiune de o singură dată, alte tipuri de coduri - ID-ul utilizatorului, etc. sau funcționale – transferul de credit, debitarea directă) utilizate în cadrul Sistemului;
- 2.8. **Mesaj electronic** – document electronic cu destinație informativă (raport, extras din cont, soldul contului, precum și mesajele cu caracter informativ care pot circula între Părți).
- 2.9. **Recepționare a DDE** – procedura în care Prestatorul primește DDE de la Utilizator în vederea parcurgerii etapei de verificare.
- 2.10. **Refuz al DDE** - procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a DDE, recunoaște că DDE recepționat nu corespunde tuturor cerințelor stabilite pentru a fi executat și refuză executarea acestuia, cu indicarea motivului refuzului.
- 2.11. **Revocare a DDE** - procedura prin care Utilizatorul dă Prestatorului dispoziția de anulare a DDE până cel târziu în momentul acceptării acestuia de către Prestator.
- 2.12. **Sistemul "24Comerțbank"** (în continuare "Sistem") este soluția informatică, pusă la dispoziție de Prestator Utilizatorului, ce permite acestuia accesul de la orice computer conectat la rețeaua Internet la mijloacele bănești aflate în conturile sale bancare deschise la Prestator, precum și la altă informație convenită între Părți (soldul contului, extras din cont, operațiuni efectuate, inclusiv plăți în numele și din ordinul Utilizatorului).
- 2.13. **Tranzacție electronică** - operațiune efectuată în baza DDE, mesajului electronic, etc., protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și imposibilității negării acesteia. Tranzacția electronică include termenii de „Document de decontare electronic” și „mesaj electronic”.
- 2.14. **Zi bancară** - acea parte a unei zile lucrătoare, pe parcursul căreia Prestatorul recepționează, acceptă sau refuză executarea DDE, precum și acceptă revocarea lor.

3. Autentificarea în Sistem

- 3.1. Utilizatorul se autentifică în Sistem în baza ID-ului și PIN-codului.
- 3.2. Utilizatorul primește ID-ul la semnarea Contractului.
- 3.3. ID-ul și cheile de sesiune de o singură dată sunt valabile:
 - a) până la intrarea în vigoare a cererii Utilizatorului privind dezabonarea la sistem.
 - b) până la o nouă cerere din partea Utilizatorului privind reemiterea.
- 3.4. Fișa și Cartela se consideră active din momentul înregistrării acestora la Prestator.



- 3.5. La primirea plicurilor sigilate cu Fișa și Cartela Utilizatorul trebuie să:
 - a) verifice integritatea plicurilor în prezența angajatului Prestatorului;
 - b) confirme prin semnătură recepționarea plicului cu Fișa și Cartela.
- 3.6. La prima logare în sistem, Utilizatorul este forțat de sistem să modifice PIN-codul.
- 3.7. PIN-codul trebuie să conțină minim 6 simboluri, maxim 10 simboluri (cifre).
- 3.8. Sistemul păstrează istoria ultimelor 12 parole introduse, respectiv acestea nu vor putea fi utilizate.
- 3.9. Termenul de valabilitate a PIN-codului este de maxim 90 de zile. Utilizatorul poate modifica PIN-codul în meniul Sistemului.
- 3.10. După utilizarea cheilor de sesiune de o singură dată sau în cazul pierderii cartelei, Utilizatorul solicită o cartelă nouă, completând cererea de reemitere a cartelei.

4. Condiții și norme de utilizare a sistemului „24Comertbank”

- 4.1. Pentru a accesa Sistemul, Utilizatorul trebuie să dețină un dispozitiv personal cu sistem de operare Windows, să aibă conexiune la internet, și să fie instalat la unul din următoarele browsere: Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome, Opera, etc.
- 4.2. Sistemul poate fi accesat 24/24 ore prin conectarea la site-ul Băncii www.comertbank.md sau direct pe adresa 24.comertbank.md.
- 4.3. În procesul de utilizare a Sistemului, Utilizatorul se va conduce de Ghidul de utilizare a sistemului, afișat pe pagina WEB – 24.comertbank.md, de prezentele Reguli și de Contract.
- 4.4. DDE se întocmește de Utilizator cu respectarea cerințelor întocmirii documentelor de decontare prevăzute în documentele de Sistem, furnizate de Prestator.
- 4.5. Prestatorul verifică autenticitatea DDE, cu utilizarea procedurilor și mijloacelor de control ale Prestatorului.
- 4.6. În cazul în care DDE este autentic, se efectuează verificarea acestuia, inclusiv controlul prezenței elementelor obligatorii ale documentului și formatului datelor.
- 4.7. Pentru ca un ordin de plată în MDL să fie executat corect, Utilizatorul trebuie să furnizeze următoarele informații:
 - a) nume, prenume/denumire plătitor/beneficiar;
 - b) contul plătitorului/beneficiarului;
 - c) codul fiscal al plătitorului/beneficiarului;
 - d) banca plătitoare/banca beneficiară;
 - e) codul băncii plătitoare/băncii beneficiare;
 - f) informații/ documente care justifică efectuarea plății în conformitate cu procedurile interne ale Prestatorului.
- 4.8. După efectuarea operațiunilor enumerate în pct.1.1., lit a)-c) din Contract Sistemul solicită Utilizatorului autorizarea operațiunii prin introducerea cheii de sesiune de o singură dată. Operațiunile efectuate de către Utilizator pot fi autorizate la pachet cu o singură cheie.
- 4.9. Operațiunile enumerate la pct. 1.1., lit. d)- f) din Contract se efectuează de către Utilizator doar în baza solicitării respective, expediate în adresa Prestatorului, fără ca să necesite autorizare.
- 4.10. În cazul în care Utilizatorul introduce eronat cheia, Sistemul nu recunoaște autorizarea tranzacției și Utilizatorul trebuie să autorizeze din nou cu cheia solicitată de Sistem.
- 4.11. Moment al recepționării DDE este momentul în care DDE este primit de către Prestator. În cazul în care momentul recepționării nu este într-o zi bancară pentru Prestator, DDE se consideră recepționat în următoarea zi bancară.
- 4.12. Utilizatorul poate iniția și transmite Prestatorului DDE 24/24 ore, 7/7 zile din săptămână.
- 4.13. DDE recepționat de către Prestator, va fi acceptat spre executare, dacă vor fi respectate următoarele condiții:
 - a) Utilizatorul are cont bancar deschis la Prestator în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
 - b) DDE este întocmit corect și corespunde cerințelor Sistemului, inclusiv cerințelor enumerate în pct. 4.7. din prezentele Reguli;
 - c) DDE este autentic;
 - d) mijloacele bănești aflate în contul bancar indicat în DDE sunt suficiente pentru efectuarea plății și acoperirea comisioanelor Prestatorului în conformitate cu tarifele sale în vigoare;



- e) asupra mijloacelor bănești din contul Utilizatorului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor abilitate prin lege.
- 4.14. La nerespectarea vreuneia din condițiile enumerate în pct. 4.13 din prezentele Reguli, Prestatorul refuză ordinul de plată și notifică Utilizatorul privind motivul refuzului.
- 4.15. În cazul în care sunt respectate condițiile enumerate în pct. 4.13 din prezentele Reguli, Prestatorul, în calitate de bancă plătitoare, 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.
- 4.16. Utilizatorul poate revoca DDE în condițiile pct. 5.2. din prezentele Reguli.
- 4.17. La efectuarea transferurilor intrabancare și interbancare, Prestatorul stabilește limite per tranzacție și per zi:
- 4.17.1. transfer intrabancar:
- a) limita per tranzacție – 10 000.00 MDL
- b) limita per zi – 50 000 MDL
- 4.17.2. transfer interbancar:
- a) limita per tranzacție – 5 000.00 MDL
- b) limita per zi – 30 000 MDL
- 5.1. Condiții de securitate și autentificare electronică**
- 5.1.1. Autentificarea electronică a Utilizatorului la conectarea în Sistem se efectuează în baza următoarelor elemente de securitate:
- a) ID-ul utilizatorului în Sistem;
- b) PIN-codul de acces la Sistem.
- 5.1.2. Autorizarea DDE de către Utilizator are loc în baza cheii de sesiune de o singură dată.
- 5.1.3. Numărul cheii solicitate de către sistem poate fi preluată din Fișa de înregistrare, prin expedierea unui SMS la numărul de telefon +37368133366/+37379223377 sau unui e-mail la adresa payments@comertbank.md, cu indicarea în compartimentul "Tema" a următorului mesaj: K10, unde K – este constanta, iar numărul 10 – numărul cheii solicitate.
- 5.2. Consimțământul**
- 5.2.1. Aplicarea cheii de sesiune de o singură dată prezintă exprimarea consimțământului Utilizatorului la efectuarea Tranzacției.
- 5.2.2. O Tranzacție electronică, realizată în baza DDE, se consideră autorizată doar în cazul în care Utilizatorul și-a exprimat consimțământul în conformitate cu subpct. 5.2.1 din prezentele Reguli. În lipsa consimțământului Tranzacția se consideră neautorizată.
- 5.2.3. Utilizatorul își poate retrage consimțământul, dar nu mai târziu de momentul în care poate revoca DDE. Utilizatorul poate revoca DDE până la acceptarea acestuia de către Prestator.
- 5.2.4. Consimțământul exprimat pentru executarea mai multor Tranzacții poate fi retras, cu efectul ca orice operațiune de plată viitoare să fie considerată neautorizată.
- 5.3. Drepturi și obligații**
- 5.3.1. Autentificare standard:
- a) Utilizatorul se angajează, la prima logare în Sistem să modifice PIN-codul recepționat. PIN-codul modificat va fi utilizat ulterior în calitate de Parolă de acces.
- b) Utilizatorul se angajează să asigure confidențialitatea elementelor de Autentificare electronică în conformitate cu recomandările tehnice primite de la Prestator.
- c) Utilizatorul se angajează să înștiințeze Prestatorul imediat ce constată elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii informației de autentificare de către persoane neautorizate și compromiterea mijloacelor de Autentificare electronică.
- d) Prestatorul se angajează să asigure un grad adecvat de securitate și siguranța operațională a echipamentului de comunicații și procesare, precum și soluției soft, aflate sub controlul său, prin intermediul căreia se inițiază, înregistrează, controlează și recepționează Tranzacțiile.
- 5.4. Măsuri de securitate la utilizarea Fișei de înregistrare și Cartelei cu chei de sesiune de o singură dată**
- 5.4.1. Fișa de înregistrare, datele acesteia (ID-ul, PIN-codul), Cartela cu chei de sesiune de o singură dată sunt date de acces la sistem. În cazul apariției suspiciunii ca datele din fișa de înregistrare sau Cartela cu chei de sesiune de o singură dată au fost compromise sau în cazul pierderii lor, Prestatorul recomandă utilizatorului blocarea în conformitate cu pct. 2.3.5 din contract.



- 5.4.2. Pentru prevenirea utilizării Fișei/Cartei de către persoane neautorizate, dar și din motive de siguranță, Prestatorul stabilește limite unice și zilnice privind transferurile intrabancare și interbancare, indicate în pct. 4.17 din prezentele Reguli.
 - 5.4.3. Utilizatorul are dreptul la 6 tentative nereușite de introducere a PIN-codului, la a 7-a tentativă PIN-codul se blochează. Deblocarea PIN-codului se efectuează la telefon, cu identificarea clientului prin parola de verificare a identității Utilizatorului sau prin prezentarea nemijlocită la unitatea Prestatorului și identificarea prin actul de identitate.
 - 5.4.4. Utilizatorul este obligat să păstreze în taină parola de verificare a identității.
- 5.5. Serviciul suport al sistemului „24Comerțbank”**
- 5.5.1. Asigurarea suportului utilizatorului sistemului „24Comerțbank”- recepționarea apelurilor telefonice de la client și înregistrarea incidentelor se efectuează la numărul de telefon +373 22 839 777 sau la adresa de e-mail 24@comertbank.md.