

REGULI GENERALE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR FINANCIARE PERSOANELOR JURIDICE

Versiunea: 2025/01

Data intrării în vigoare: 15.12.2025

Cuprins

<u>CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII GENERALE</u>	46
<u>CAPITOLUL 2. TERMENI ȘI DEFINIȚII</u>	46
<u>CAPITOLUL 3. APLICAREA REGULILOR GENERALE</u>	49
<u>CAPITOLUL 4. CONDIȚII DE DESCHIDERE, MODIFICARE ȘI ÎNCHIDERE A CONTULUI CURENT</u> ..	50
<u>CAPITOLUL 5. CONDIȚII PRIVIND UTILIZAREA SERVICIULUI „TRANSFERUL DE CREDIT”</u>	51
<u>CAPITOLUL 6. CONDIȚII DE BAZĂ PRIVIND UTILIZAREA IPAD</u>	55
<u>CAPITOLUL 7. CONDIȚII SPECIFICE DE UTILIZARE A IPAD</u>	57
<u>CAPITOLUL 8. CONDIȚII DE BAZĂ PRIVIND UTILIZAREA SERVICIULUI SMS-INFORM</u>	58
<u>CAPITOLUL 9. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE PRESTATORULUI</u>	58
<u>CAPITOLUL 10. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE UTILIZATORULUI</u>	62
<u>CAPITOLUL 11. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR</u>	64
<u>CAPITOLUL 12. COMISIOANE ȘI TAXE. RATE ALE DOBÂNZII ȘI CURS VALUTAR</u>	67
<u>CAPITOLUL 13. NOTIFICĂRI ȘI COMUNICĂRI</u>	67
<u>CAPITOLUL 14. JUSTIFICAREA DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT</u>	68
<u>CAPITOLUL 15. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR</u>	68
<u>CAPITOLUL 16. DISPOZIȚII FINALE</u>	68

CAPITOLUL 1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1 Regulile privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice (În continuare Reguli sau Reguli generale) reglementează relațiile dintre Prestator și Utilizator privind:
- a) modul de deschidere, modificare și închidere de către Prestator a conturilor curente ale Utilizatorului atât în lei moldovenești, cât și în valută, cu excepția conturilor de plăți de card, pentru care modul de deschidere/modificare/inchidere este reglementat prin Regulile generale de utilizare a cardurilor de plată pentru persoanele juridice, în continuare denumite „Cont/conturi curent/-e”;
 - b) 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;
 - c) modul de achitare a remunerației Prestatorului pentru administrarea conturilor curente ale Utilizatorului;
 - d) utilizarea serviciului de plată „transferul de credit” (în continuare - TC): caracteristici principale ale serviciului, procedura de utilizare a serviciului, informații necesar de furnizat pentru executarea corectă a ordinului de plată, termene de executare;
 - e) utilizarea instrumentului de plată electronică cu acces la distanță CB Business, care include următoarele servicii:
 - **Servicii tranzacționale:**
 - a) efectuarea plăților/transferurilor în monedă națională cu posibilitatea importului plăților în monedă națională din fișier în format TXT, XML; DBF;
 - b) efectuarea plăților/transferurilor în valută străină către terți;
 - c) efectuarea transferurilor între conturile proprii;
 - d) efectuarea transferului de credit programat;
 - e) efectuarea transferului de credit la o dată viitoare a plății;
 - f) efectuarea operațiunilor de schimb valutar (vânzare, cumpărare a valutei străine la curs valutar standard / negociat);
 - g) plăți salariale către angajații Clientului în cadrul proiectului salarial încheiat cu Banca cu posibilitatea importului datelor din fișier în format Excel a informațiilor privind salariații;
 - **Servicii de setări:**
 - a) definirea și administrarea șabloanelor plăților în monedă națională și valută;
 - b) administrarea listei beneficiarilor de plăți;
 - c) administrarea profilului Utilizatorului (setarea listei de utilizatori care pot accesa IPAD-ul, în numele Utilizatorului, rolurile acestora împreună cu clasa de semnătură asociată, regulile de autorizare, administrarea listei de conturi pe care se poate opera prin intermediul IPAD);
 - **Servicii informaționale:**
 - a) aferente activității bancare (cursuri valutare, nomenclatoare, informații despre condițiile produselor, mesaje și notificări de intrare și ieșire dintre Utilizator și Prestator, etc.);
 - b) aferente informației despre conturi (soldul contului, extrase din cont, istoricul privind tranzacțiile, transferurile și operațiunile efectuate).
 - c) aferente creditelor Utilizatorului (consolidate, legate de totalul datoriei, precum și scadențele viitoare agregate ale creditelor Utilizatorului, referitoare la fiecare credit în parte)
 - d) aferente depozitelor clientului (suma depozitului, data scadenței, rata dobânzii).

CAPITOLUL 2. TERMENI ȘI DEFINIȚII

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

- 2.1 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.
- 2.2 Autentificare strictă a clienților** – autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente din categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște), a posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă) și a inerentei (ceva ce reprezintă utilizatorul). Elementele respective sunt independente, iar compromiterea unui element nu duce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente, precum și acestea sunt concepute astfel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare;
- 2.3 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;

- 2.4 Acceptare a tranzacției** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a tranzacției, confirmă că tranzacția recepționată corespunde tuturor normelor sale stabilite pentru a fi executată.
- 2.5 Beneficiar al plății** – persoană care este destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată.
- 2.6 Cont bancar (sau cont curent, sau cont de plăți)** – cont analitic deschis de Prestator pe numele titularului de cont, care servește la înregistrarea în ordine cronologică, în debit sau în credit, a operațiunilor în numerar și/sau fără numerar efectuate în/din acest cont în conformitate cu legislația în vigoare.
- 2.7 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
- 2.8 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;
- 2.9 Cod unic de identificare** – combinație de litere, cifre ori simboluri comunicate utilizatorului serviciilor de plată de către prestatorul de servicii de plată (codul IBAN, codul BIC, numărul cardului etc.) și care urmează să fie furnizată de utilizatorul serviciilor de plată în scop de identificare, fără ambiguitate, a altui utilizator al serviciilor de plată și/sau a contului său de plăți pentru o operațiune de plată;
- 2.10 Cheia privată** – consecutivitate digitală unică, formată prin intermediul dispozitivului de creare a semnăturii electronice sau a sigiliilor electronice care este destinată utilizării pentru crearea semnăturilor electronice sau a sigiliilor electronice;
- 2.11 Cheia publică** – consecutivitate digitală unică, formată prin intermediul dispozitivului de creare a semnăturii electronice sau a sigiliilor electronice, care corespunde cheii private interdependente și este destinată utilizării pentru verificarea autenticității semnăturii electronice;
- 2.12 Semnătură electronică calificată** – semnătură electronică avansată care este creată prin intermediul unui dispozitiv de creare a semnăturilor electronice calificate și care se bazează pe un certificat calificat pentru semnături electronice;
- 2.13 Dată a valutei** – dată de referință folosită de un prestator de servicii de plată pentru a debita sau a credita fondurile dintr-un/într-un cont de plăți în cazul în care la contul de plăți nu se calculează dobândă; dată de referință pentru calcularea dobânzii aferente fondurilor debitate dintr-un sau creditate într-un cont de plăți;;
- 2.14 Deținător** – client (persoană juridică) al Prestatorului care, în baza contractului-cadru 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;
- 2.15 Document electronic** – conținut în formă electronică, în special sub formă de text ori de înregistrare sonoră, vizuală sau audiovizuală, căruia i-a fost aplicată semnătura electronică sau sigiliul electronic;
- 2.16 Documente justificative** – documentele care, conform legislației valutare și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, justifică efectuarea plăților/transferurilor de către persoanele juridice.
- 2.17 Elemente de autentificare** - setul de elemente necesare autentificării prin intermediul IPAD, ce permit Utilizatorului vizualizarea, introducerea de date, respectiv exprimarea consimțământului pentru executarea OP. Elementele de autentificare sunt compuse din:
- a) **Nume de utilizator (Username)** – denumirea atribuită de Prestator fiecărui Utilizator în scopul accesării IPAD. Numele de utilizator nu poate fi modificat;
 - b) **Parola de acces** – cod stabilit inițial de Prestator, care va fi schimbat de către Utilizator la prima conectare la IPAD. Parola modificată trebuie să corespundă următoarei reguli: să fie formată din minim 8 (opt) simboluri, cu utilizarea obligatorie a 4 grupuri de simboluri (majuscule, minuscule, caractere speciale, cifre) ;
 - c) **Semnătura electronică calificată**- semnătură electronică avansată care este creată prin intermediul unui dispozitiv de creare a semnăturilor electronice calificate și care se bazează pe un certificat calificat pentru semnături electronice emis de către Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică sau de alt prestator de servicii de încredere calificat, pe care să o poată prezenta Utilizatorul la momentul autentificării.
 - d) **Semnătură electronică mobilă** – serviciu, oferit de operatorii de telefonie mobilă (Orange, Moldcel sau alt prestator de servicii de încredere), care constă în asigurarea posibilității autentificării Utilizatorului și(sau) a semnării electronice a documentelor electronice de către Utilizator, folosind Cheia privată stocată pe Cartela SIM și infrastructura națională a cheilor publice, de care Utilizatorul trebuie să dispună la momentul autentificării.
 - e) **SMS cod** - cod numeric generat și transmis prin intermediul operatorului mobil, pe numărul de telefon al Utilizatorului înregistrat la Prestator, valabil o perioadă scurtă de timp, care poate fi utilizat o singură dată (one time password) la autentificarea în IPAD, validarea unui document sau a unui pachet de Documente Electronice;

2.18 Etapele aferente TC:

- a) **Recepționare** – momentul în care ordinul de plată transmis direct de către plătitor sau indirect de către ori prin intermediul unui beneficiar al plății este primit de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului pentru a verifica eventualele erori în transmiterea sau în conținutul elementelor OP, ori existența dispoziției de revocare.
 - b) **Acceptare** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, confirmă că OP recepționat corespunde tuturor normelor stabilite pentru a fi executat.
 - c) **Refuz** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, confirmă că ordinul de plată recepționat nu corespunde tuturor normelor stabilite pentru a fi executat și refuză executarea acestuia, cu indicarea motivului refuzului și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au determinat refuzul
 - d) **Revocare** – dispoziția de anulare a ordinului de plată, dată de plătitor Băncii până cel târziu în momentul primirii acestuia de către Bancă, dacă nu sunt aplicabile alte prevederi conform art. 62 din Legea 114/2012.
 - e) **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) **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;
 - g) **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.
- 2.19 Elemente de securitate personalizate** – caracteristici personalizate, furnizate de prestatorul de servicii de plată utilizatorilor serviciilor de plată în scopul autentificării.
- 2.20 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).
- 2.21 Instrument de plată** – dispozitiv (dispozitive) personalizat(e) (cardul de plată, telefon mobil etc.) și/sau orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, TAN, alte tipuri de coduri, login/parolă etc. sau funcționale – transferul de credit, debitarea directă) convenite între utilizatorul serviciilor de plată și prestatorul de servicii de plată și folosite de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniția un ordin de plată.
- 2.22 Instrument de plată electronică**- un card de plată sau un alt instrument de plată similar bazat pe un sistem informatic, sau un instrument de plată electronic cu acces la distanță;
- 2.23 Instrument de plată electronic cu acces la distanță (IPAD)** – set de proceduri, care se bazează pe o soluție informatică și/sau echipament de tipul internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobile-banking, care permite utilizatorului, prin intermediul unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație, accesul la contul de plăți și inițierea de operațiuni de plată, în baza fondurilor de care dispune. În sensul prezentelor Reguli în calitate de IPAD de tip internet-banking este utilizat CB Business.
- 2.24 Identificator unic**- cod atribuit de prestatorul de servicii de plată clientului/utilizatorului său în vederea identificării acestuia în relația directă;
- 2.25 Integritate** – proprietatea informației de a păstra acuratețea, deplinătatea și consistența ei;
- 2.26 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;
- 2.27 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;
- 2.28 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;
- 2.29 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;
- 2.30 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. În situația operațiunilor de plată transfrontaliere în euro, prin state diferite se înțelege state din SEPA;

- 2.31 Ordin de plată (OP)** – dispoziție a plătitorului dată Prestatorului pentru executarea TC.
- 2.32 Persoana responsabilă** – persoană desemnată din unitățile operaționale ale Băncii să interacționeze cu clienții, persoane juridice în cadrul Produsului cu următoarele atribuții: efectuarea operațiunilor financiare, vânzarea produselor și serviciilor bancare clienților.
- 2.33 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.
- 2.34 Schemă de plăți** – set unic de norme, practici, standarde și/sau orientări de punere în aplicare a acestora, convenite între prestatorii de servicii de plată privind executarea operațiunilor de plată în SEPA, separat de orice infrastructură sau sistem de plăți care sprijină funcționarea sa.
- 2.35 Semnătură electronică** – date în formă electronică care sunt atașate la alte date în formă electronică sau sunt logic asociate cu alte date în formă electronică și care sunt utilizate ca metodă de autentificare;
- 2.36 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 juridice, referitor la produsele și serviciile oferite de Bancă.
- 2.37 Serviciul SMS-Inform** – serviciul oferit de Bancă ce permite utilizatorilor serviciilor de plată prin intermediul telefonului mobil să primească notificări privind tranzacțiile efectuate și soldurile conturilor deschise în Bancă contra unui comision lunar, precum și altă informație expediată gratis de Bancă.
- 2.38 IPAD CB Business** – este un IPAD informațional și tranzacțional, de tip „internet banking”, pus la dispoziția Utilizatorului de către Prestator, fiind accesibil prin intermediul paginii web a Băncii <https://web.comertbank.md>, fără preinstalarea aplicației la utilizator.
- 2.39 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.
- 2.40 Tranzacție** – operațiune de plată efectuată în formă electronică prin intermediul instrumentului de plată electronică cu acces la distanță, utilizând un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non-repudierii.
- 2.41 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.
- 2.42 Transfer de credit programat** – transferul de credit care poate fi executat de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului la date programate și sume fixe, în numele titularului de cont, conform prevederilor contractuale.
- 2.43 Transfer de credit la o dată viitoare a plății** – transferul de credit care poate fi executat de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului la o dată viitoare a plății convenită între plătitor și prestatorul său de servicii de plată, în cazul aranjamentelor contractuale existente între părți în acest sens.
- 2.44 Transfer de credit internațional** – transferul de credit în valută și monedă națională realizat prin intermediul sistemelor de plăți internaționale.
- 2.45 Utilizator al serviciilor de plată** – persoana juridică care folosește un serviciu de plată în condițiile stabilite prin prezentele Reguli.
- 2.46 Zi lucrătoare** – acea parte a unei zile pe parcursul căreia Prestatorul recepționează, acceptă sau refuză executarea ordinelor de plată și a tranzacției, și a revocărilor acestora.

CAPITOLUL 3. APLICAREA REGULILOR GENERALE

- 3.1 Reguliile 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 pe site-ul oficial al Băncii: www.comertbank.md: Compartimentul Servicii persoane juridice. Modificările la Reguliile generale intră în vigoare cu 2 luni 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 ca modificările ratei dobânzii sau ale cursului valutar să se bazeze 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 Rezoluționea 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 1 lună în vederea remedierii situației. Nerezoluționea încălcărilor de către Partea somată în termenul de 1 lună 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 rezoluționea.
- 3.9 Nici o 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 nici o 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 temeiuri, 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 străină, 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 Bancă nemijlocit de Utilizator sau persoana împuternicită de acesta. Prestatorul va deschide Utilizatorului contul curent în termen maxim de 3 zile lucrătoare din momentul depunerii 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. 9.8.2. din prezentele Reguli.
- 4.4 Prestatorul, în termen de 5 zile lucrătoare, 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:**
- a) modificări ale denumirii, formei organizatorico-juridice a Utilizatorului;
 - b) modificări ale Planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din R. Moldova;
 - c) modificarea codului numeric al valutei în care a fost deschis contul curent al Utilizatorului;
 - d) alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.
- 4.6 **Prestatorul va închide contul curent al Utilizatorului în următoarele cazuri:**
- a) în baza cererii titularului de cont/ persoanei împuternicite (forma liberă) și rezilierea contractului - cadru, încheiat cu Banca;
 - b) la solicitarea titularului de cont în caz de: achitare integrală a creditului altor obligațiuni, restituirea depozitului;
 - c) în baza hotărârii fondatorilor/ organelor de constituire ale persoanei juridice, reprezentanței înființate în RM a persoanei juridice nerezidente, întreprinzătorului individuali a organelor care au constituit persoana juridică sau conform prevederilor documentelor de constituire a acestora;
 - d) prin rezoluționea unilaterală din partea Băncii, cu perceperea comisionului conform Tarifelor în vigoare, în situația în care:
 - d1) nu există operațiuni în contul curent al clientului pentru o perioadă egală sau mai mare de 12 luni consecutive, cu excepția cazului când titularul contului deține cont de depozit valabil conform termenului sau cont de credit;

- d2) s-au furnizat la deschiderea contului curent și/sau în continuare informații, documentele care ulterior au fost determinate ca fiind false, neautentice;
- d3) titularul contului refuză neîntemeiat, sau nu prezintă Băncii, în termenul stabilit de 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, inclusiv la cerințele FATCA;
- d4) titularul contului 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;
- d5) titularul contului este inclus în lista de sancțiuni internațională sau alte liste asemănătoare, conform datelor obținute din surse oficiale;
- d6) titularul contului 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;
- d7) titularul contului este implicat în scandaluri publice, iar asocierea acestuia cu Banca ar dăuna imaginii ei;

Nota. În cazurile de închidere a contului unilateral, enumerate la pct. 4.6, lit. d), Banca va închide contul/conturile la expirarea termenului de 2 luni din data notificării. Banca va notifica Clientul despre închiderea contului/conturilor în modul prevăzut în pct. 3.1 din contractul-cadru.

- a) în baza hotărârii instanței de judecată;
 - b) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.
- 4.7 Nu pot fi închise conturile, la care, în corespundere cu legislația în vigoare, sunt suspendate operațiunile sau sechestrare fonduri.
- 4.8 Conturilor bancare (curente), la care timp îndelungat (12 luni și și mai mult) nu s-au efectuat operațiuni în/din cont, sau conturilor Utilizatorului cu care Prestatorul a decis întreruperea relațiilor de afaceri în conformitate cu cerințele reglementărilor în vigoare și/sau actelor interne ale Prestatorului, la decizia Prestatorului poate fi aplicată procedura de închidere a conturilor bancare. Soldurile din conturi închise se consolidează la un cont centralizat separat al Prestatorului. Utilizatorul contului închis este în drept în orice moment să solicite rambursarea soldului mijloacelor bănești, transferate la cont centralizat separat în momentul închiderii a acestuia.

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) transferul de credit poate fi programat în temeiul clauzei de mandat, prin care clientul împuternicește Banca să execute plăți în numele său, la date fixe, stabilite de el, și în sume fixe. Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al plătitorului, debitează contul de plăți al plătitorului, persoană juridică, în baza clauzei de mandat, date de plătitor și a fondurilor existente în contul de plăți al plătitorului. 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) Rezidenții și nerezidenții pot primi/efectua plăți și transferuri în cadrul operațiunilor valutare în moneda indicată în documentele justificative sau în altă monedă, dacă Legea nr.62-XVI din 21 martie 2008 sau documentele justificative nu prevăd altfel;
 - f) 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; ordinul de plată se va prezenta pe suport de hârtie sau se va transmite în formă electronică prin intermediul instrumentelor de plată electronice cu acces la distanță sau prin intermediul altor sisteme electronice de plată ale prestatorilor de servicii de plată;

- 5.2 TC programat se efectuează dacă sunt întrunite următoarele condiții:
- a) titularul de cont are suficiente mijloace bănești în cont pentru efectuarea transferului și pentru acoperirea comisioanelor aferente transferului, conform tarifelor în vigoare ale Băncii;
 - b) asupra mijloacelor bănești din contul plătitorului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor abilitate prin lege;
 - c) existența documentelor relevante în cazul în care prezentarea acestora este prevăzută de legislația valutară sau legislația privind combaterea spălării banilor.
- 5.2.1 În temeiul clauzei de mandat, dacă sunt întrunite condițiile stipulate în Banca inițiază un ordin de plată și debitează în mod automat contul clientului, persoană juridică.
- 5.2.2 În cazul în care nu sunt întrunite condițiile stipulate în pct. 5.2, Banca refuză efectuarea plății, restituind ordinul de plată și informează plătitorul privind:
- a) motivul refuzului, cu indicarea motivului refuzului în ordinul de plată;
 - b) modalitatea în care plătitorul poate remedia eventualele erori ce au determinat motivul refuzului.
- 5.2.3 Clientul poate revoca sau modifica o plată programată cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care precede data programată pentru a fi debitat contul bancar, iar pentru aceasta inițiază o dispoziție de revocare sau de modificare, care este semnată electronic de către client și expediată în adresa Băncii.
- 5.2.4 În cazul în care data fixată pentru efectuarea plății programate coincide cu o zi nelucrătoare, ordinul de plată se va emite și se va executa cel târziu în ziua lucrătoare următoare celei nelucrătoare.
- 5.3 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 ordinul de plată transmis direct de către plătitor, pe suport hârtie sau prin IPAD ori indirect de către ori prin intermediul unui beneficiar al plății este recepționat de Bancă, în calitate de prestator plătitor. Contul de plăți al plătitorului nu se debitează înainte de primirea ordinului de plată. În cazul în care plătitorul și Banca convin ca executarea ordinului de plată să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite perioade, sau în ziua în care plătitorul a pus fonduri la dispoziția Băncii, momentul recepționării este considerat ziua convenită.
 - c) în cazul în care momentul recepționării nu este într-o zi lucrătoare pentru Bancă, OP se consideră primit în următoarea zi lucrătoare, corespunzător se verifică, acceptă/refuză și se execută în următoarea zi lucrătoare.
 - d) ordinele de plată recepționate pe suport hârtie sau prin intermediul IPAD până la ora-limită (cut-off time), indicată în *Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei lucrătoare* (aprobat de Comitetul de conducere al Băncii), se verifică, acceptă/refuză și se execută în aceeași zi lucrătoare în care au fost emise și prezentate Băncii;
 - e) ordinele de plată recepționate pe suport hârtie sau prin intermediul IPAD, indicată în *Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei lucrătoare* sau într-o zi de odihnă, se verifică, acceptă/refuză și se execută în următoarea zi lucrătoare în care au fost emise și prezentate Băncii;
 - f) 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. 5.3. lit.b)-e), suma operațiunii de plată este creditată în contul băncii beneficiare cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare. Termenul respectiv poate fi prelungit cu o zi lucrătoare pentru operațiunile de plată inițiate prin OP pe suport de hârtie;
 - 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 înregistrată 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.
 - g) operațiunea de plată este considerată autorizată doar în cazul în care plătitorul și-a exprimat consimțământul fie înainte, fie după executarea operațiunii de plată. Consimțământul de a executa o operațiune de plată sau o serie de operațiuni de plată trebuie să fie dat în forma convenită în contractul-cadru între plătitor și prestatorul său de servicii de plată. Consimțământul de a executa o operațiune de plată poate fi exprimat și prin intermediul beneficiarului plății. 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 olografe a Utilizatorului pe OP. Forma și procedura de exprimare a consimțământului pentru operațiunile efectuate prin IPAD: consimțământul se exprimă prin aplicarea semnăturii digitale/semnăturii electronice calificate/semnăturii electronice mobile a Utilizatorului pe OP.
 - h) plătitorul își poate retrage consimțământul, menționat la pct. 5.3, lit.g), dar nu mai târziu de

momentul în care poate revoca OP.

- i) plătitorul poate revoca OP (cu excepția OP aferent transferului de credit urgent) până la momentul primirii acestuia de către Bancă. Ordinul de plată prezentat la Bancă pe suport hârtie se revocă prin depunerea la persoana responsabilă a unei cereri scrise de revocare. Revocarea ordinului de plată expediat prin IPAD se efectuează prin depunerea la persoana responsabilă a unei cereri de revocare pe suport de hârtie sau prin expedierea a unei cereri de revocare în format electronic. Cererea de revocare trebuie să fie semnată, după caz, olograf sau cu semnătură electronică.
- j) plătitorul poate modifica 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, însă până la ridicarea mijloacelor bănești de către beneficiarul plății. Modificarea OP are loc la depunerea unei cereri scrise de modificare a datelor, pe suport de hârtie, pe care o semnează olograf sau după caz, pentru IPAD CB Business – cu semnătură electronică. Limitele de timp în care plătitorul poate depune cererea de modificare este maxim 3 luni de la data expedierii a OP prin sistemul SWIFT;
- k) banca refuză executarea ordinului de plată dacă nu sunt întrunite condițiile stabilite prin contractul-cadru, inclusiv prin Regulii, și notifică, în cel mai scurt timp, dar cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare celei în care a fost primit ordinul de plată respectiv, utilizatorul serviciilor de plată cu privire la refuz și, dacă alte legi nu interzic, comunică motivele refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori de fapt care au determinat refuzul;
- l) 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. 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 IPAD 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:
 - i. Nr ordinului de plată în valută;
 - ii. Data ordinului de plată în valută;
 - iii. Suma cu cifre și codul alfabetic al valutei;
 - iv. Denumirea beneficiarului;
 - v. Descrierea motivului cererii de returnare;
 - vi. Acordul clientului cu comisionul perceput pentru expedierea solicitării de returnare prin sistemul SWIFT conform tarifelor serviciilor cu plata prestate de BC „COMERTBANK” S.A. persoanelor juridice și fizice;
 - vii. Semnăturile electronice.
- m) plătitorul poate modifica 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, însă până la ridicarea mijloacelor bănești de către beneficiarul plății.
- n) Modificarea OP are loc la depunerea unei cereri scrise de modificare a datelor, pe suport de hârtie, pe care o semnează olograf sau după caz, pentru IPAD CB Business – cu semnătură electronică. Limitele de timp în care plătitorul poate depune cererea de modificare este maxim 3 luni de la data expedierii a OP prin sistemul SWIFT.
- o) OP poate fi modificat în ceea ce privește următoarele date:
 - i. 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;
 - ii. 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;
 - iii. 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;
- iv. 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;
 - v. 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;
 - vi. 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.
- p) 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 enumerate care pot fi modificate în dar cu acceptarea modificărilor solicitate de către prestatorul beneficiar, beneficiarul, banca intermediară.
- q) 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.
- r) la utilizarea IPAD 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 -cadru.
- 5.4 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>codul IBAN al plătitorului/beneficiarului</i>	<i>codul IBAN al plătitorului/beneficiarului</i>	<i>codul IBAN 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>codul fiscal al plătitorului</i>
-	-	<i>adresa plătitorului</i>
<i>suma transferului de credit</i>		
<i>Opțional: 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 informație privind remiterea</i>		
<i>informații/ documente care justifică efectuarea plății în conformitate cu legislația RM</i>		

- 5.5 OP recepționat de către Prestator va fi acceptat spre executare numai după verificarea următoarelor:
- a) actului de identitate al persoanei împuternicite a Utilizatorului, prezentat în original;
 - b) Utilizatorul are deschis cont în Bancă în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
 - c) mijloacele bănești aflate în cont sunt suficiente pentru efectuarea plății și acoperirea comisioanelor Băncii 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;
 - e) corectitudinii IBAN-ului plătitorului/ beneficiarului;
 - f) ordinul de plată este întocmit corect și conține informații complete în conformitate cu pct.5.3 și este semnat de persoanele împuternicite ale Utilizatorului, conform legislației în vigoare a RM și procedurilor Prestatorului;

- g) 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.
- 5.6 În cazul în care nu este întrunită vreuna din condițiile enumerate în pct. 5.5 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.
- 5.7 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:
- a) termenul maxim de executare;
 - b) comisioanele care trebuie să fie achitate de plătitor;
 - c) după caz, specificarea valorii fiecărui comision.
- 5.8 În sensul art. 64 (operațiunile de plată într-un cont de plăți) și art. 70 (Neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunilor de plată) din Legea 114/2012, ordinul de plată a cărui executare a fost refuzată se consideră că nu a fost primit.
- 5.9 În cazul în care sunt întrinite condițiile enumerate în pct. 5.5 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 lucrătoare. 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 lucrătoare, în care fondurile au intrat în contul Prestatorului.
- 5.10 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.
- În cazul în care codul unic de identificare indicat de utilizatorul serviciilor de plată este incorrect, 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. CONDIȚII DE BAZĂ PRIVIND UTILIZAREA IPAD

- 6.1 Părțile declară că, documentele electronice care respectă prevederile prezentelor Reguli și care au fost autentificate cu semnatura electronică calificată/semnatura electronică mobilă, au putere juridică identică cu cea a documentelor de plată pe suport hârtie, autentificate cu semnătură olografă și creează Părților aceleași obligații și drepturi, iar prin urmare vor avea caracter de probă juridică.
- 6.2 Documentele justificative care nu pot fi prezentate în original pot fi prezentate în forma electronică cu semnatura electronică (documente electronice).
- 6.3 Pe mai multe documente electronice legate între acestea (set de documente electronice) se aplică o singură semnătură electronică sau un singur sigiliu electronic.
- 6.4 În cazul în care o persoană creează un document electronic și un document pe suport de hârtie semnat cu semnătură olografă, identice după conținut, ambele se consideră documente de sine stătătoare și originale.
- 6.5 Toate tranzacțiile Utilizatorului, autorizate cu semnatura electronică calificată/semnatura electronică mobilă, recepționate și acceptate de către Prestator, sunt considerate ca fiind originale și sunt obligatorii spre executare.
- 6.6 Prestatorul acordă servicii prin intermediul IPAD în conformitate cu legislația în vigoare, actele normative ale Băncii Naționale a Moldovei și reglementările sale interne.
- 6.7 Condiții de securitate și autentificare la Instrumentul de plată cu acces la distanță:
- 6.7.1 Pentru accesarea IPAD CB Business și confirmarea tranzacțiilor, se aplică autentificarea strictă a clienților (SCA) în conformitate cu art.52⁴ alin.(1) din Legea nr.114/
- 6.7.2 Pentru accesarea IPAD CB Business este obligatorie autentificarea cu succes prin aplicarea a 2 elemente incluse în categoria cunoștințelor (login și parolă) și posesiei (semnătura mobilă/semnătura electronică/cod SMS).
- 6.7.3 Pentru confirmarea tranzacțiilor prin intermediul IPAD CB Business suplimentar la pct.6.7.2 este obligatorie aplicarea elementului inclus în categoria posesiei (semnătura mobilă/semnătura electronică).
- 6.7.4 Pentru accesarea IPAD CB Business și confirmarea tranzacțiilor nu se aplică derogări de la autentificarea strictă a clienților (SCA) conform Regulamentului BNM 12/2024
- 6.7.5 Părțile recunosc:
- a) numele de utilizator, parola de acces, semnătura electronică calificată, semnătură electronică mobilă, SMS cod ca mijloace de autentificare la conectarea la IPAD și își asumă toată

responsabilitatea pentru consecințele juridice legate de utilizarea lor regulamentară și neregulamentară;

b) semnătura electronică calificată/ semnătura electronică mobilă, deținută de către Utilizator ca mijloc de autentificare a Tranzacțiilor electronice în CB Business și își asumă toată responsabilitatea pentru consecințele juridice legate de utilizarea lor regulamentară și neregulamentară.

c) tranzacțiile sunt recunoscute de Părți ca autentice și nu necesită a fi confirmate suplimentar cu documentul pe suport de hârtie.

6.8 Accesul la IPAD

6.8.1 Accesul Utilizatorului la IPAD se acordă doar după înregistrarea acestuia la IPAD.

6.8.2 Înregistrarea Utilizatorului se efectuează după completarea formularelor oferite de Prestator.

6.8.3 Utilizatorul va înainta în adresa Prestatorului cererea de abonare cu indicarea persoanelor împuternicite ale Utilizatorului, semnată de către persoana împuternicită cu drept de semnătură conform Fișei cu specimene de semnături a Utilizatorului, pentru obținerea parolei unice pentru prima accesare a IPAD.

6.8.4 Parola unica de acces pentru prima accesare, care este valabilă 24 ore, se va expedia prin mesaj SMS către persoanele împuternicite, indicare în cerere. Persoanele menționate asigură modificarea parolei de acces la prima accesare a IPAD.

6.8.5 La accesarea IPAD cu parola de acces modificată, persoana împuternicită continuă procedura de autentificare prin aplicarea celui de al doilea factor de autentificare conform cererii de abonare (Semnătura electronică calificată sau Semnătura electronică mobilă sau SMS cod).

6.9 Consimțământul

6.9.1 Aplicarea semnăturii electronice calificate/semnăturii electronice mobile prezintă exprimarea consimțământului Utilizatorului la efectuarea tranzacției.

6.9.2 O tranzacție se consideră autorizată doar în cazul în care Utilizatorul și-a exprimat consimțământul în conformitate cu subpct. 5.3 lit. g) din prezentele Reguli.

6.9.3 Utilizatorul își poate retrage consimțământul, dar nu mai târziu de momentul în care poate revoca tranzacția. Utilizatorul poate revoca tranzacția până la momentul primirii ordinului de plată de către Prestator conform pct. 5.3, lit i) din prezentele Reguli.

6.9.4 În cazul în care tranzacția este inițiată de către beneficiarul plății sau prin intermediul beneficiarului plății, Utilizatorul nu poate revoca tranzacția după transmiterea acesteia sau după exprimarea consimțământului său pentru executarea tranzacției către beneficiarul plății. Revocarea consimțământului se va face cu acordul beneficiarului plății.

6.9.5 Consimțământul exprimat pentru executarea mai multor tranzacții (a unei serii de operațiuni de plată) poate fi retras, cu efectul ca orice operațiune de plată viitoare să fie considerată neautorizată.

6.9.6 Utilizatorul poate modifica 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, însă până la ridicarea mijloacelor bănești de către beneficiarul plății. Modificarea OP are loc la depunerea unei cereri de modificare a datelor prin IPAD, pe care o semnează cu semnătură electronică. Limitele de timp în care plătitorul poate depune cererea de modificare este maxim 3 luni de la data expedierii a OP prin sistemul SWIFT.

6.10 La autentificare Utilizatorul se angajează:

a) la prima accesare a IPAD să modifice Parola recepționată. Parola modificată va fi utilizată ulterior în calitate de Parolă de acces;

b) să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare în conformitate cu recomandările tehnice primite de la Prestator;

c) să înștiințeze Prestatorul imediat ce are suspiciuni privind posibilitatea cunoașterii informației de autentificare de către persoane neautorizate și compromiterea mijloacelor de autentificare.

CAPITOLUL 7. CONDIȚII SPECIFICE DE UTILIZARE A IPAD

7.1 Tranzacția se întocmește de Utilizator cu respectarea cerințelor întocmirii documentelor de decontare prevăzute în documentele IPAD furnizate de Prestator.

7.2 Prestatorul verifică autenticitatea tranzacției, cu utilizarea mecanismelor de control ale Prestatorului.

7.3 În cazul în care tranzacția este autentică, se efectuează verificarea acesteia, inclusiv controlul prezenței elementelor obligatorii ale documentului și formatului datelor.

7.4 Pentru ca un OP să fie executat corect, Utilizatorul trebuie să furnizeze informații conform pct. 5.4 din prezentele Reguli.

7.5 Moment al recepționării ordinului de plată se consideră momentul în care ordinul de plată transmis direct de către plătitor sau indirect de către ori prin intermediul unui beneficiar al plății este primit de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului pentru a verifica eventualele erori în transmiterea sau în conținutul elementelor ordinului de plată, ori existența dispoziției de revocare.. În cazul în care plătitorul și Banca convin ca executarea OP să înceapă într-o anumită zi sau la sfârșitul unei anumite

perioade sau în ziua în care plătitorul a pus fonduri la dispoziția Băncii, momentul recepționării este considerat ziua convenită. În cazul în care momentul recepționării nu este într-o zi lucrătoare pentru Bancă, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare, corespunzător se verifică, acceptă/refuză și se execută în următoarea zi lucrătoare.

- 7.6 Utilizatorul poate genera tranzacții la orice oră a zilei. Prestatorul va executa tranzacțiile în conformitate cu *Graficul de primire a ordinelor de plată* (pe suport de hârtie și suport electronic) în monedă națională și valută străină pe parcursul zilei lucrătoare, aprobat de Bancă și adus la cunoștința Utilizatorului pe suport hârtie sau e-mail și plasat de pagina web oficială www.comertbank.md, după cum urmează:
- a) în ziua primirii tranzacției, dacă aceasta va fi prezentată Prestatorului într-o zi lucrătoare în intervalul de timp indicat în „Graficul de primire a ordinelor de plată” în monedă națională și străină” pe parcursul zilei lucrătoare;
 - b) în următoarea zi lucrătoare dacă tranzacția a fost prezentată în alt interval de timp, decât cel indicat în pct. 7.6. lit a) din prezentele Reguli sau într-o zi de odihnă;
 - c) la data anumită sau la sfârșitul unei perioade indicate în tranzacție. În cazul în care ziua menționată nu este o zi lucrătoare pentru Prestator, tranzacția se va executa în următoarea zi lucrătoare.
- 7.7 Tranzacția recepționată de către Prestator, va fi acceptată spre executare dacă vor fi respectate următoarele condiții:
- a) tranzacția este întocmită corect și corespunde cerințelor IPAD, inclusiv cerințelor enumerate în pct. 5.4 și 7.6. din prezentele Reguli;
 - b) tranzacția este autentică;
 - c) sunt îndeplinite condițiile specificate la pct. 5.5, lit.c)-f) din prezentele Reguli.
- 7.8 La nerespectarea vreuneia din condițiile enumerate în pct. 5.4 din prezentele Reguli, Prestatorul refuză ordinul de plată și notifică Utilizatorul privind motivul refuzului.
- 7.9 Utilizatorul poate revoca OP în condițiile pct. 5.3, lit.i) și 6.9.3-6.9.4 din prezentele Reguli. Utilizatorul poate modifica OP în condițiile pct. 5.3, lit. j) din prezentele Reguli.

CAPITOLUL 8. CONDIȚII DE BAZĂ PRIVIND UTILIZAREA SERVICIULUI SMS-INFORM

- 8.1 Pentru a putea adera la Serviciul SMS-Inform, Utilizatorul trebuie să dețină cel puțin un cont curent activ deschis la Prestator și să depună Cerere de notificare privind tranzacțiile efectuate în conturile curente, Serviciul “SMS-Inform” (în continuare – Cerere de notificare), indicând lista conturilor curente pentru care se solicită prestarea serviciului respectiv și numerele de telefon mobil de primire a SMS-notificărilor, care poate fi ulterior modificată la Subdiviziunea Prestatorului la care sunt deschise conturile curente.
- 8.2 Utilizatorul va putea indica în Cererea de notificare, Serviciul SMS-Inform maximum 5 numere de telefoane mobile de primire a SMS-notificărilor.
- 8.3 Prin intermediul serviciului SMS-Inform, Utilizatorul va putea beneficia de următoarele funcționalități:
- 8.3.1 primirea SMS-notificărilor cu caracter informațional, altele decât cele indicate la p.p. 8.3.2-8.3.4., la numerele de telefon mobil indicate în Cererea de notificare expediate gratis de Prestator;
- 8.3.2 primirea SMS-notificărilor cu caracter financiar la numerele de telefon mobil indicate în Cererea de notificare, la efectuarea oricărei operațiuni de plată efectuate în/din conturile curente ale Utilizatorului, care va conține date despre fiecare tranzacție și denumirea partenerului tranzacției;
- 8.3.3 posibilitatea stabilirii pentru fiecare număr de telefon mobil indicat în Cererea de notificare a:
- a) tipului tranzacției (debitare, creditare) notificate;
 - b) limitelor de sumă pentru operațiunile de plată care urmează a fi notificate.
- 8.3.4 primirea SMS-notificărilor cu caracter financiar la numerele de telefon mobil indicate în Cererea de notificare, cu privire la soldurile conturilor curente ale Utilizatorului. Solicitarea informației privind soldul contului curent se efectuează separat pentru fiecare cont, prin expedierea unui SMS la numărul de telefon +37368133366/+37379223377, cu indicarea în textul mesajului a:
- a) codului numeric (conform standardului ISO-4217) a valutei contului pentru care se solicită informația, în felul următor: 498 (pentru solicitarea soldului contului în MDL), 840 (pentru solicitarea soldului contului în USD), 978 (pentru solicitarea soldului contului în EUR), 643 (pentru solicitarea soldului contului în RUB), etc. SAU
 - b) codului valutar alfabetic (conform standardului ISO-4217) a valutei contului pentru care se solicită informația, în felul următor: MDL pentru contul în MDL, USD pentru contul în USD, EUR pentru contul în EUR, RUB pentru contul în RUB, etc.
- 8.4 Pentru utilizarea serviciului SMS-Inform, Utilizatorul va achita Prestatorului un comision lunar de utilizare conform Tarifelor în vigoare, valoarea acestuia fiind stabilită în dependență de Pachetul selectat. Pentru mesajele SMS recepționate peste valoarea Pachetului, Utilizatorul va achita

suplimentar costul fiecărui mesaj SMS recepționat, în dependență de Pachetul selectat, conform Tarifelor în vigoare. Utilizatorul va achita comisionul lunar și costul mesajelor SMS recepționate peste valoarea Pachetului pentru luna în care s-a calculat, din prima zi lucrătoare a lunii ce urmează după luna pentru care s-a calculat, în măsura disponibilității mijloacelor bănești în contul curent a Utilizatorului. În cazul insuficienței fondurilor în conturi în valuta plății, Utilizatorul împuternicește irevocabil și transmite dreptul Prestatorului de a încasa echivalentul acestora de pe conturile curente în altă valută, efectuând convertirea valutei în valuta necesară la cursul oficial stabilit de Banca Națională a Moldovei pentru data tranzacției.

- 8.5 Comisionul pentru luna în care a avut loc conectarea la serviciul SMS-Info se percepe ca pentru luna întreagă, indiferent în ce data a lunii a avut loc conectarea. La deconectarea de la serviciul SMS-Info comisionul se percep ca pentru luna întreagă în care are loc deconectarea, indiferent în ce data a lunii a avut loc deconectarea.
- 8.6 În cazul neachitării comisionului până în ultima zi lucrătoare a lunii următoare după luna pentru care s-a calculat comisionul, serviciul SMS-info va fi deconectat cu expedierea automată a unui sms-notificare despre deconectarea serviciului.
- 8.7 Odată cu achitarea comisionului restant, serviciul SMS-Info va fi reconectat automat, fără expedierea unei notificări suplimentare.
- 8.8 Utilizatorul este obligat să informeze Prestatorul imediat despre apariția oricărui eveniment care l-ar putea împiedica să aibă acces la mesajele SMS, expediate de Prestator în cadrul serviciului SMS-Info.

CAPITOLUL 9. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE PRESTATORULUI

9.1 Prestatorul are următoarele obligații generale:

- 9.1.1 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. Prestatorul va începe executarea ordinelor de plată Utilizatorului și înregistrarea mijloacelor bănești în contul curent, doar după luarea lui la evidență de organele fiscale abilitate;
- 9.1.2 să pună gratuit la dispoziția Utilizatorului un exemplar al Tarifelor Prestatorului în vigoare;
- 9.1.3 să informeze Utilizatorul despre:
 - a) programul de lucru cu publicul prin afișarea acestuia în oficiile Prestatorului și pe site-ul oficial al 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, și, dacă alte legi nu interzic, notifică motivele 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 îi pune la dispoziție, 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 dobânda 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 întârzieri nejustificate prin e-mail; ori sms conform tarifelor, ori pe suport de hârtie sau pagină internet; în dependență de cererea Utilizatorului, următoarele informații:

- informația care îi permite beneficiarului identificarea operațiunii de plată 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 dobânda 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.
- 9.1.4 să transmită zilnic gratuit Utilizatorului, atât în calitate de plătitor, cât și în calitate de beneficiar, extrasul din cont prin e-mail (în mod implicit), sau pagina internet ori pe suport de hârtie în baza cererii Utilizatorului.
- 9.1.5 să elibereze la solicitarea Utilizatorului duplicatul extrasului din contul curent cu perceperea comisionului aferent conform tarifelor în vigoare ale Băncii;
- 9.1.6 să se asigure că elementele de securitate personalizate ale instrumentului de plată nu sunt accesibile altor persoane, cu excepția utilizatorului serviciilor de plată care are dreptul de utilizare a instrumentului de plată, fără a aduce atingere obligațiilor utilizatorului serviciilor de plată;
- 9.1.7 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;
- 9.1.8 să consulte Utilizatorul privind exigențele BNM stabilite pentru administrarea conturilor curente;
- 9.1.9 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. 10.1.12. sau să ceară deblocarea instrumentului de plată odată ce motivele de deblocare încetează să mai existe;
- 9.1.10 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. 10.1.12;
- 9.1.11 să ofere utilizatorului serviciilor de plată opțiunea de a efectua notificări în conformitate cu pct. 10.1.12, în mod gratuit, sau să perceapă, în cazul în care opțiunea nu este gratuită, doar costurile de înlocuire atribuite direct instrumentului de plată;
- 9.1.12 să împiedice orice utilizare a instrumentului de plată odată ce a fost făcută notificarea în conformitate cu pct. 10.1.12;
- 9.1.13 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);
- 9.1.14 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;
- 9.1.15 să asigure protecția secretului bancar;
- 9.1.16 să suporte riscul legat de transmiterea către plătitor a unui instrument de plată sau a oricăror elemente de securitate personalizate ale acestuia;
- 9.1.17 să informeze fără întârzieri nejustificate prin e-mail sau pagina web ori sms (sau în alt mod convenit de părți în contractul cadru semnat) utilizatorii de servicii de plată cu privire la incident, în cazul în care acesta are sau poate avea un impact asupra intereselor financiare ale utilizatorilor, precum și la toate măsurile disponibile pe care le pot lua pentru a atenua efectele negative ale incidentului.

9.2 Prestatorul are următoarele obligații specifice la utilizarea serviciului „transferul de credit”:

- 9.2.1 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;
- 9.2.2 să accepte spre executare și să execute OP al Utilizatorului, în conformitate cu Capitolul 5 din prezentele Reguli;
- 9.2.3 să expedieze Utilizatorului pe email în următoarea zi lucrătoare extrasul din conturile curente pentru operațiunile efectuate în ziua precedentă, însoțite, după caz, de acte confirmative privind tranzacțiile efectuate;
- 9.2.4 să asigure stocarea și păstrarea OP pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative în vigoare.

9.3 Prestatorul are următoarele obligații specifice la utilizarea IPAD:

- 9.3.1 să acorde, la cererea Utilizatorului, suportul tehnic și consultativ la utilizarea Instrumentului de plată cu acces la distanță;

- 9.3.2 să asigure Utilizatorul cu documentația necesară pentru utilizarea Instrumentului de plată cu acces la distanță. Modelul cererilor și documentația aferentă IPAD vor fi disponibile on-line pe pagina web oficială a Prestatorului www.comertbank.md, care va include, dar nu se va limita la:
- a) Cererea de abonare la IPAD;
 - b) Cererea de dezabonare de la IPAD;
- 9.3.3 să asigure confidențialitatea, autenticitatea, integritatea și non-repudierea tranzacțiilor recepționate de la Utilizator;
- 9.3.4 să deblocheze instrumentul de plată sau să îl înlocuiască cu unul nou odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.
- 9.3.5 să se asigure că elementele de securitate personalizate ale instrumentului de plată nu sunt accesibile altor persoane, cu excepția Utilizatorului și a emitentului elementelor de securitate personalizate;
- 9.3.6 să nu trimită Utilizatorului un instrument de plată nesolicitat, cu excepția cazului în care instrumentul de plată deja deținut de utilizatorul serviciilor de plată trebuie înlocuit;
- 9.3.7 să asigure stocarea și păstrarea tranzacțiilor pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative în vigoare;
- 9.3.8 să urmărească permanent ca tranzacțiile efectuate prin intermediul Instrumentului de plată cu acces la distanță să se efectueze cu respectarea condițiilor prezentelor Reguli și ale actelor normative în vigoare, astfel încât să contribuie la onorarea obligațiilor asumate, asigurând înscrierea în registre electronice speciale a tuturor evenimentelor din cadrul Instrumentului de plată cu acces la distanță, Părțile recunoscându-le drept bază pentru investigarea incidentelor;
- 9.3.9 Prestatorul garantează securitatea operațională și informațională numai în cazurile în care Utilizatorul respectă condițiile tehnice și de soft, indicate de Prestator în conformitate cu prevederile prezentelor Reguli, actelor sale normative și legislației în vigoare.

9.4 Prestatorul are următoarele drepturi generale:

- 9.4.1 să solicite Utilizatorului documente, inclusiv informații și documente suplimentare, necesare pentru deschiderea contului curent, identificare a Utilizatorului și monitorizarea operațiunilor în contul curent, documente stabilite prin legislația Republicii Moldova în vigoare și procedurile interne ale Băncii;
- 9.4.2 să refuze Utilizatorul în deschiderea contului curent și/sau efectuarea operațiunilor în el în cazul în care:
- a) Utilizatorul a furnizat informații neautentice sau neveridice la deschiderea contului curent;
 - b) există suspiciuni rezonabile privind folosirea de către utilizator a contului curent în scopul realizării unor activități ilegale;
 - c) se utilizează documente care ulterior au fost depistate de Prestator ca fiind neautentice;
 - d) Utilizatorul nu prezintă sau refuză să prezinte Prestatorului informații complete și autentice, necesare identificării sale conform legislației în vigoare și actelor normative interne ale Prestatorului;
 - 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.
- 9.4.3 să informeze Utilizatorul despre modificarea tarifelor aplicate serviciilor/produselor financiare prin unul din următoarele mijloace: afișare pe panourile informaționale la sediile subdiviziunilor Prestatorului, site-ul oficial al Băncii www.comertbank.md; e-mail; fax; sms conform tarifelor;
- 9.4.4 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.
- 9.4.5 să închidă contul în conformitate cu pct. 4.6 din prezentele Reguli.
- 9.4.6 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.
- 9.4.7 să perceapă comisioane în conformitate cu pct. 12.1 și 12.4. din prezentele Reguli.
- 9.4.8 să refuze efectuarea operațiunilor de eliberare a mijloacelor bănești în numerar din cont, în cazul existenței asupra contului al clientului a unor grevări/popiri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege.
- 9.4.9 să efectueze operațiuni de schimb valutar din numele și contul clientului, dacă este mandatată de Client prin contracte specifice sau la dispoziția organelor abilitate prin lege cu dreptul de a dispune de mijloacele aflate în conturile bancare ale clienților.
- 9.4.10 să presteze servicii de plată cu respectarea Legii nr. 62/2008 privind reglementarea valutară și a Legii 114/2012.

9.5 Prestatorul are următoarele drepturi specifice la utilizarea IPAD:

- 9.5.1 în calitate de prestator de servicii de plată al plătitorului, are dreptul să debiteze contul de plăți al plătitorului, persoană juridică, în baza clauzei de mandat, dată de plătitor și a fondurilor existente în contul de plăți al plătitorului;
- 9.5.2 să sisteze temporar efectuarea operațiunilor menționate la pct. 1.1. din prezentele Reguli în oricare din următoarele situații:
- a) din motive legate de securitate;
 - b) din motive tehnice, inclusiv provocate de un terț furnizor de servicii de telecomunicații, etc.;
 - c) în cazul în care Utilizatorul nu respectă obligațiile contractuale;
 - d) în caz de fraudă și suspiciune de fraudă;
 - e) în caz de un risc sporit semnificativ al incapacității plătitorului de a executa obligația de plată, la existența unei linii de credit;
 - f) există pericol de acces neautorizat sau fraudulos al Instrumentului de plată.

CAPITOLUL 10. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE UTILIZATORULUI

10.1 Utilizatorul are următoarele obligații generale:

- 10.1.1 la deschiderea contului să prezinte Prestatorului actele indicate în pct.4.1. din prezentele Reguli perfectate în ordinea stabilită;
- 10.1.2 să actualizeze anual Ancheta de identificare a clientului, persoană juridică și ori de câte ori apar modificări în legislație sau în informația comunicată anterior;
- 10.1.3 să notifice în scris în cel mai scurt timp, despre orice schimbare care poate afecta relația cu Prestatorul, inclusiv modificarea statutului, formei juridice de organizare, a denumirii, persoanelor împuternicite, sediului, etc. și să prezinte Prestatorului actele confirmative în termen de cel mult 5 zile lucrătoare;
- 10.1.4 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;
- 10.1.5 să asigure prezentarea tuturor informațiilor solicitate de Prestator în vederea conformării cu prevederile legale aferente FATCA, inclusiv prezentarea de către beneficiarii săi efectivi a documentației necesare conform FATCA;
- 10.1.6 să prezinte, la solicitarea Băncii, informația solicitată necesară pentru îndeplinirea obligației de raportare conform Legii 69/2023 privind implementarea prevederilor Acordului multilateral al autorităților competente pentru schimbul automat de informații privind conturile financiare;
- 10.1.7 să prezinte la solicitarea Prestatorului Extrasul din Registrul de stat al persoanelor juridice și antreprenorilor individuali;
- 10.1.8 să substituie în termeni rezonabili actele cu termen de valabilitate limitat, inclusiv actele de identitate ale persoanelor împuternicite să administreze contul curent;
- 10.1.9 să efectueze transferuri din contul curent deschis la Prestator în limita mijloacelor bănești disponibile, inclusiv cu achitarea comisioanelor aferente și altor datorii scadente;
- 10.1.10 să înainteze Prestatorului OP spre executare în limita programului de lucru, stabilit prin *Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei* lucrătoare;
- 10.1.11 să utilizeze instrumentul de plată în conformitate cu condițiile de emitere și de utilizare a acestuia;
- 10.1.12 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;
- 10.1.13 în scopul prevăzut la pct. 10.1.11 îndată ce primește instrumentul de plată, să întreprindă toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate;

- 10.1.14 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. 10.1.11 și 10.1.12. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la pct. 11.1.25. nu se aplică.

10.2 Utilizatorul are următoarele obligații specifice la utilizarea serviciului „transferul de credit”:

- 10.2.1 să furnizeze Prestatorului date bancare veridice conform pct. 5.4;
- 10.2.2 să confirme prin semnătură pe ordinul de plată a TC internațional bifarea sintagmei „Declar pe propria răspundere că datele bancare ale beneficiarului sunt veridice”;
- 10.2.3 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;
- 10.2.4 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;
- 10.2.5 să informeze telefonic la +373 22 839 – 848 sau serviciul Call Centru la 14 111 (apeluri naționale)/+373 22 14 1111 (apeluri internaționale) sau să completeze formularul online de pe site-ul Băncii: Sesizări antifraudă, sau să expedieze un mesaj electronic la adresa antifrauda@comertbank.md imediat ce constată cazuri de fraudă, acces ori operațiune neautorizată în contul curent.

10.3 Utilizatorul are următoarele obligații specifice la utilizarea IPAD:

- 10.3.1 să asigure exploatarea regulamentară a Instrumentului de plată cu acces la distanță și să utilizeze facilitățile acestuia doar în limitele prevăzute de prezentele Reguli, instrucțiunile de utilizare a Instrumentului de plată cu acces la distanță, disponibile on-line pe pagina web oficială a Prestatorului www.comertbank.md;
- 10.3.2 să prezinte Prestatorului, în cazul în care vrea să renunțe la serviciul IPAD, cererea de dezabonare de la Instrumentul de plată;
- 10.3.3 să păstreze în bune condiții Instrumentul de plată cu acces la distanță și să ia măsuri rezonabile de protejare a elementelor de securitate personalizate;
- 10.3.4 să înștiințeze Prestatorul, imediat ce constată:
- a) modificarea neautorizată a soldului contului său bancar;
 - b) orice eroare sau neregulă apărute în înregistrările efectuate în contul său bancar;
 - c) disfuncționalități ale Instrumentului de plată cu acces la distanță ;
 - d) pierderea, furtul sau alte suspiciuni de compromitere a parolei;
 - e) schimbarea persoanelor împuternicite de a semna cu semnatura electronică calificată/semnatura electronică mobilă;
 - f) elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii informației de autentificare de către persoane neautorizate și compromiterea mijloacelor de autentificare;
 - g) alte cazuri în care se pune în pericol siguranța utilizării fondurilor și / sau accesul la Instrumentului de plată cu acces la distanță;
- 10.3.5 să informeze telefonic conform programului de lucru la +373 22 839-777; imediat ce constată cazurile menționate în punctul 10.3.4. Prestatorul va proceda la blocarea accesului la utilizarea Instrumentului de plată cu acces la distanță imediat după primirea apelului telefonic;
- 10.3.6 să nu dezvăluie identificatorul și parola și mijloacele de autentificare;
- 10.3.7 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 Instrumentului de plată cu acces la distanță ;
- 10.3.8 să întreprindă toate acțiunile necesare pentru asigurarea unui grad înalt al securității informaționale în cadrul acțiunilor de accesare și utilizare a Instrumentului de plată cu acces la distanță;
- 10.3.9 să utilizeze instrumentul de plată în conformitate cu prezentele Reguli;
- 10.3.10 în scopul prevăzut la pct. 10.3.9, Utilizatorul, îndată ce primește instrumentul de plată, întreprinde toate măsurile rezonabile pe ntru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate (elementele de autentificare).

10.4 Utilizatorul are următoarele drepturi generale:

- 10.4.1 să solicite deschiderea mai multor conturi curente în unitățile Prestatorului, indiferent de amplasarea teritorială a acestora;
- 10.4.2 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;

- 10.4.3 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;
- 10.4.4 să solicite executarea urgentă a OP aferent TC urgent, cu achitarea unui comision conform tarifelor în vigoare ale Prestatorului;
- 10.4.5 să primească la email extrasul din cont în ziua lucrătoare următoare celei în care au fost înregistrate operațiuni în/din cont;
- 10.4.6 să solicite în caz de necesitate duplicatul extrasului din cont pe suport hârtie contra unui comision suplimentar stabilit prin tarifele în vigoare ale Prestatorului;
- 10.4.7 să solicite primirea extraselor din cont pe suport hârtie;
- 10.4.8 să primească orice informație cu privire la tarifele aplicate în vigoare;
- 10.4.9 să primească prezentele Reguli pe suport hârtie sau pe alt suport durabil.
- 10.4.10 să depună mijloace bănești în numerar:
 - a) la ghișeele Băncii, indiferent de unitatea în care a fost deschis contul, cu excepția cazurilor în care sunt necesare verificări ale conformității prevederilor legislației în domeniul reglementării valutare;
 - b) prin ATM .
- 10.4.11 să retragă numerar doar la Sucursala Băncii la care a fost deschis contul clientului, precum și la agențiile aferente acestei sucursale, cu excepția cazurilor în care sunt necesare verificări ale conformității prevederilor legislației în domeniul reglementării valutare.

10.5 Utilizatorul are următoarele drepturi specifice la utilizarea IPAD:

- 10.5.1. în cazul disfuncționalităților Instrumentului de plată cu acces la distanță , să apeleze la serviciul de suport al Prestatorului;
- 10.5.2. să solicite suportul tehnic și consultativ al Prestatorului cu privire la modul de utilizare a Instrumentului de plată cu acces la distanță și/sau disfuncționalitățile apărute la utilizarea acestuia;
- 10.5.3. să primească în orice moment, pe perioada valabilității Contractului-cadru, prezentele Reguli pe suport hârtie sau pe alt suport durabil;
- 10.5.4. să revoce OP până la executarea acestuia de către Prestator în condițiile pct. 5.3, lit.i) și 6.9.3-6.9.4 din prezentele Reguli.

CAPITOLUL 11. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

11.1 Responsabilitățile generale ale Părților

- 11.1.1 Pentru neîndeplinirea condițiilor prezentelor Reguli și a contractului-cadru Părțile poartă răspundere în conformitate cu legislația în vigoare.
- 11.1.2 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 clientelei, măsuri destinate combaterii spălării banilor și finanțării actelor de terorism, etc.
- 11.1.3 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 Clientului, cu excepția cazurilor când Clientul dispune de contract privind acordarea creditului „Overdraft”;
 - d) în alte cazuri, când culpa Băncii lipsește.
- 11.1.4 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.
- 11.1.5 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.
- 11.1.6 Utilizatorul serviciilor de plată poate obține 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. Termenul de 13 luni nu este aplicabil în situația în care Prestatorul nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această operațiune de plată..
- 11.1.7 În cazul unei operațiuni de plată neautorizate, Prestatorul, în calitate de bancă plătitore, are următoarele obligații:

- a) rambursează plătitorului suma aferentă operațiunii de plată neautorizate respective imediat sau cel târziu la sfârșitul următoarei zile lucrătoare, după ce a constatat sau a fost notificat cu privire la operațiune, cu excepția cazului în care prestatorul de servicii de plată al plătitorului are motive rezonabile să suspecteze că a fost comisă o fraudă și notifică în scris despre aceasta autoritățile naționale competente;
 - b) după caz, readuce contul de plăți debitat la situația la care s-ar fi aflat dacă operațiunea de plată neautorizată nu ar fi fost executată. 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 de servicii de plată a primit fondurile de la plătitor;
 - c) se asigură că data valutei creditării pentru contul de plăți al plătitorului nu este ulterioară datei la care suma a fost debitată.
- 11.1.8 În cazul în care un OP este inițiat de Utilizatorul plătitor, Prestatorul răspunde în fața acestuia 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.
- 11.1.9 În cazul în care prestatorul de servicii de plată al plătitorului este responsabil în conformitate cu pct. 11.1.8 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.
- 11.1.10 În cazul în care prestatorul de servicii de plată al beneficiarului plății este responsabil în conformitate cu pct. 11.1.11, 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.
- 11.1.11 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.
- 11.1.12 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, eforturi imediate pentru a identifica și a urmări operațiunea de plată și îl informează pe Utilizator cu privire la rezultate.
- 11.1.13 În cazul în care un ordin de plată este inițiat de/sau prin intermediul Utilizatorului, în calitate de beneficiar al plății, Prestatorul este responsabil în fața beneficiarului plății, pentru transmiterea corectă a ordinului de plată către prestatorul de servicii de plată al plătitorului.
- 11.1.14 În cazul în care codul unic de identificare indicat de Utilizator este incorrect, Prestatorul nu răspunde, pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a operațiunii de plată. 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.
- 11.1.15 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.
- 11.1.16 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.
- 11.1.17 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.
- 11.1.18 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 disponibil 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. 10.1.-10.3. din prezentele Regulii.
- 11.1.19 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, rezultate din utilizarea instrumentului de plată pierdut ori furat sau din utilizarea fără drept a acestuia, până la o sumă maximă de 500 de lei.
- 11.1.20 Utilizatorul suportă toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau cu neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la pct. 11.1.19 nu se aplică.
- 11.1.21 În cazul în care Prestatorul nu pune la dispoziție mijloacele de comunicație care să permită notificarea în orice moment despre un instrument de plată pierdut, furat sau utilizat fără drept, Utilizatorul nu suportă nicio pierdere financiară în legătură cu orice operațiune de plată neautorizată, rezultată din utilizarea unui instrument de plată pierdut sau furat ori din utilizarea fără drept a acestuia, precum și i se rambursează integral suma de către Prestator.
- 11.1.22 După notificarea în conformitate cu pct.6.10. lit.c), 10.1.12, 10.2.5, 10.3.5., Utilizatorul nu poartă nicio răspundere patrimonială care rezultă din producerea unei situații de urgență, cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos.
- 11.1.23 Prestatorul este responsabil de:
- a) 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;
 - b) informarea Utilizatorului în cazul în care acesta are calitatea:
 - de plătitor, după primirea ordinului de plată, în conformitate cu art. 39 din Legea nr.114/2012 ;
 - de beneficiar, după executarea ordinului de plată, în conformitate cu art. 40 din Legea nr.114/2012

11.2 Responsabilitățile specifice ale Părților la utilizarea IPAD

- 11.2.1 Prestatorul este responsabil:
- a) pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Tranzacțiilor electronice ale Utilizatorului, în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a Instrumentului de plată cu acces la distanță sau a unei componente a acestuia, 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) în cazul unei Tranzacții electronice 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 electronică și îl informează pe Utilizator cu privire la rezultate;
 - c) pentru executarea Tranzacțiilor inițiate după momentul confirmării primirii notificării de la Utilizator a pierderii controlului asupra Instrumentului de plată cu acces la distanță (funcționării defectuoase, cunoașterii parolelor sau a altei informații sensibile de către persoane neautorizate);
 - d) 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 a Instrumentului de plată, cu condiția că Utilizatorul a respectat toate prevederile contractuale de utilizare a Instrumentului de plată cu acces la distanță ;
 - e) în cazurile menționate la pct.9.8.6, dacă este posibil, înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocarea instrumentului de plată, Prestatorul informează pe Utilizatorul plătitor despre blocarea tranzacțiilor electronice în cadrul Instrumentului de plată cu acces la distanță 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;
 - f) rambursarea Utilizatorului a sumei aferente operațiunii de plată neautorizate în conformitate cu prevederile Legii nr. 114 din 18.05.2012.
- 11.2.2 Prestatorul nu poartă responsabilitate pentru:

- a) starea tehnică a computerului, 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 Instrumentului de plată cu acces la distanță de către Utilizator;
 - c) eventualele pierderi cauzate de executarea tranzacțiilor întocmite incorect de Utilizator.
 - d) executarea necorespunzătoare sau neexecutarea Tranzacției electronice în cazul dacă procesul identificării Utilizatorului n-a fost reușit. Prestatorul va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată.
- 11.2.3 Pagubele survenite în urma exploataării neregulamentare a Instrumentului de plată cu acces la distanță 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.

CAPITOLUL 12. COMISIOANE ȘI TAXE. RATE ALE DOBÂNZII ȘI CURS VALUTAR

- 12.1 Utilizatorul se obligă să achite Prestatorului remunerație pentru deschiderea, administrarea, închiderea contului bancar și executarea ordinelor în conformitate cu tarifele în vigoare ale Prestatorului.
- 12.2 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.
- 12.3 Prestatorul este în drept să modifice unilateral tarifele pentru serviciile prestate, notificând Utilizatorul despre aceasta cu cel puțin 2 luni înainte de intrarea lor în vigoare.
- 12.4 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.
- 12.5 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.
- 12.6 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 nici o notificare.
- 12.7 Utilizatorul împuternicește Prestatorul în mod expres și irevocabil să rețină comisioanele bancare de sine stătător prin documente bancare interne, prin debitarea, în ultima zi lucrătoare 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 lucrătoare.
- 12.8 Cheltuielile pentru utilizarea internetului, expedierea mesajelor SMS, obținerea semnăturii electronice calificate, obținerea semnăturii electronice mobile și obținerea certificatelor cheii publice emise de Autoritatea de certificare le suportă Utilizatorul.
- 12.9 În cazul neachitării de Utilizator a comisioanelor și taxelor pentru serviciile furnizate de Prestator în conformitate cu contractul-cadru și prezentele Reguli, Prestatorul este în drept de a bloca accesul la Sistem.

CAPITOLUL 13. NOTIFICĂRI ȘI COMUNICĂRI

- 13.1 În înțelesul prezentelor Reguli, orice notificare/ comunicare adresată de una dintre Părți celeilalte Părți este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă la/de la datele de contact indicate în Contractul-cadru.
- 13.2 În cazul în care notificarea se face pe cale poștală, 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.

- 13.3 Dacă notificarea se trimite prin fax/ e-mail, se va solicita confirmare de primire. Dacă nu există confirmare de primire, ea se consideră primită în prima zi lucrătoare după cea în care a fost expediată.
- 13.4 Notificările verbale nu se iau în considerare de niciuna dintre Părți, dacă nu sunt confirmate prin intermediul uneia dintre modalitățile prevăzute la alineatele precedente.
- 13.5 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.
- 13.6 Pe durata relației contractuale comunicarea între Prestator și Utilizator se va desfășura în limbile română și rusă.

CAPITOLUL 14. JUSTIFICAREA DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT

- 14.1 Niciuna din Părți nu este responsabilă pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea parțială a obligațiilor asumate, dacă acestea se datorează unui impediment în afara controlului Părților. În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței.
- 14.2 Prin "Impediment în afara controlului" se înțeleg evenimentele independente de voința Părților, imprevizibile, inevitabile, care în mod absolut împiedică Părțile să-și execute obligațiile contractuale (calamități naturale, războaie, sancțiuni internaționale, modificări legislative, etc.) 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 1 lună va fi înaintată celeilalte părți dovada constatării impedimentului, emisă în conformitate cu legislația în vigoare
- 14.3 Părțile își vor onora toate obligațiile asumate până la data apariției impedimentului.

CAPITOLUL 15. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

- 15.1 Prestatorul examinează reclamația Utilizatorului în conformitate cu procedura sa internă aferentă reclamațiilor și comunică decizia sa Utilizatorului în maxim **15 zile** lucrătoare.
- 15.2 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.
- 15.3 Dacă Prestatorul nu a examinat reclamația în termenul indicat în pct.15.1. 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.
- 15.4 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 16. DISPOZIȚII FINALE

- 16.1 Prezentele Reguli generale se vor aplica după cum urmează:
- aferent serviciilor prestate pentru conturile bancare deja existente la momentul intrării în vigoare a prezentelor Reguli;
 - aferent serviciilor prestate pentru conturile bancare deschise ulterior intrării în vigoare a regulamentului, din data deschiderii acestor conturi bancare.
- 16.2 Regulile generale încetează în situațiile prevăzute în capitolul 5 din Contractul-cadru.

Președintele Comitetului de Conducere al Băncii
Alexandru RADU
