



**COMERTBANK**

**PUBLIC**

**APROBAT**  
de Consiliul  
Băncii Comerciale  
"COMERTBANK" S.A.  
proces-verbal nr. 01  
din 26.01.2018

**REGULI GENERALE DE UTILIZARE  
A SISTEMULUI AUTOMATIZAT  
DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ  
"24COMERTBANK"  
PENTRU PERSOANE FIZICE**

**Chișinău 2018**

## 1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1.** Prezentele Reguli reprezintă parte componentă a contractului-cadru, sub formă de ofertă publică acceptată, întocmit în conformitate cu prevederile Codului Civil (Capitolul II – Încheierea contractului și Capitolul XXIV – Contractele și operațiunile bancare) și Legii nr. 114 din 18.05.2012, plasate pe site-ul oficial al Băncii [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md), compartimentul „Servicii”-„Banca On-Line”-„24Comertbank”.
- 1.2. Sistemul „24 Comertbank”** (în continuare "Sistem" sau „instrument de plată”) – soluție informatică, pusă de Prestator la dispoziția deținătorului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație să aibă acces de la distanță la mijloacele bănești aflate în contul de plăți al deținătorului în scopul: obținerii de informații privind starea contului de plăți și a tranzacțiilor realizate, efectuării tranzacțiilor în numele și la ordinul deținătorului din contul mijloacelor aflate în contul de plăți.
- 1.3. Sistemul „24 Comertbank”** se clasifică în felul următor:
- a) 24Comertbank Internet Banking** (în continuare **24CIB**) – oferă posibilitatea accesării sistemului prin intermediul unei pagini web operate de către Prestator, fără preinstalarea aplicației program la utilizator;
  - b) 24Comertbank Mobile Banking** (în continuare **24CMB**) – oferă posibilitatea accesării sistemului prin intermediul unei pagini web adaptate pentru dispozitive mobile, fără preinstalarea aplicației program la utilizator.
- 1.4.** Prezentele Reguli stabilesc modul, condițiile și procedura prestării serviciilor bancare la distanță de către Prestator Utilizatorului.
- 1.5. Sistemul „24 Comertbank” oferă accesul la următoarele servicii:**
- a) Efectuarea plăților în monedă națională:
    - I. transferuri între conturile proprii;
    - II. transferuri în adresa persoanelor terțe;
    - III. transferuri în adresa prestatorilor de servicii comunale și necomunale, cu care Prestatorul are încheiate contracte;
  - b) Efectuarea plăților în valută străină (transferuri între conturile proprii – din contul curent în contul de card);
  - c) Efectuarea operațiunilor de schimb valutar (vânzare/ cumpărare a valutei străine);
  - d) Deschiderea și închiderea contractului de depozit – funcționalitate disponibilă doar în cadrul sistemului 24CMB;
  - e) Realizarea tranzacțiilor electronice de virament (plăți), provenite din remiteri de bani către conturile curente/ de card ale titularului deschise la bancă (în MDL și/sau valută străină);
  - f) Accesarea informației despre conturi (soldul contului, extrase de cont, rapoarte privind tranzacțiile efectuate);
  - g) Administrarea profilului Utilizatorului (modificarea Parolei de acces);
  - h) Transmiterea/recepționarea mesajelor electronice prin intermediul serviciului de mesagerie dintre Prestator și Utilizator din cadrul Sistemului.

## 2. TERMENI ȘI DEFINIȚII

**2.1. Acceptare a tranzacției** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a tranzacției, recunoaște că tranzacția recepționată corespunde tuturor normelor sale stabilite pentru a fi executată, odată cu aceasta luându-și angajamentul de a-l executa conform dispozițiilor date de plătitor privind suma, termenele și condițiile de executare.

**2.2. Autenticitate** – proprietatea informației de a fi asociată cu autorul ei prin prezența unei probe de identitate și care oferă certitudine privind sursa pretinsă a informației;

**2.3. Beneficiar (Destinatar)** – clientul Băncii, persoana fizică rezidentă/nerezidentă, deținătorul contului curent/cardului deschis în BC “COMERTBANK” S.A., căruia îi este destinată o remitere de bani efectuată printr-un sistem de remitere de bani la care participă Banca;

**2.4. Card de plată** – suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul căruia Deținătorul, de regulă, cu utilizarea PIN-codului și /sau altor coduri, care permit identificarea sa, are acces la distanță la contul de plăți la care este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor;

**2.5. Cartela cu chei de sesiune de o singură dată** – cartela care conține un număr limitat de chei de sesiune de o singură dată (100), utilizate pentru autorizarea operațiunilor efectuate de către client în Sistem.

**2.6. Codul unic de identificare al remiterii de bani** – combinație de litere, numere sau simboluri, stabilită de către prestatorul de servicii de plată participant, utilizat pentru efectuarea remiterii de bani;

**2.7. Cont curent** – cont deschis de către BC “COMERTBANK” S.A. pentru titularul de cont, care servește la înregistrarea în ordine cronologică a operațiunilor în numerar și/sau fără numerar, fără dobândă, în scopul consumului sau economisirii, fără fixarea termenului de plasare, care include și contul de plăți care se deschide la Bancă în calitate acesteia de prestator de servicii de plată;

**2.8. Convertire** – procesul de schimb a valutei într-o altă valută la cursul de schimb valutar valabil;

**2.9. Cuvântul-cheie** – parola stabilită de Utilizator în Cererea de abonare la sistem pentru a fi utilizată de către Prestator la identificarea acestuia.

**2.10. Dispozitiv** – dispozitiv mobil (smartphone, tabletă) sau calculator (PC) utilizat de către Deținător pentru conectarea la Sistem și utilizarea ulterioară a acestuia.

**2.11. Executare a tranzacției** – procedura prin care Prestatorul îndeplinește dispoziția dată de Utilizator privind suma, termenele și condițiile de executare a tranzacției.

**2.12. Fișa de înregistrare** – plic care conține numărul și PIN-codul pentru autentificarea în Sistem a Utilizatorului.

**2.13. Integritate** – proprietatea informației de a păstra acuratețea, deplinătatea și consistența ei;

**2.14. Manager personal** – persoana desemnată din unitățile Front Office ale Băncii să interacționeze cu clienții în cadrul Produsului cu următoarele atribuții: recepționează cererile clienților, asigură semnarea contractului și a documentelor adiționale aferente Produsului, eliberează fișele de înregistrare și cartelele cu chei de sesiune de o singură dată, înregistrează clientul în baza de date aferentă Produsului.

**2.15. Mesaj electronic** – document electronic cu destinație informativă (raport, extras din cont, soldul contului, precum și mesajele cu caracter informativ care pot circula între cele 2 Părți).

**2.16. Nonrepudiere** – asigurarea imposibilității negării unei tranzacții de către deținător sau Prestator, prin intermediul unui mecanism ce asigură probarea integrității și autenticității informației fie de către părțile implicate, fie de o parte terță;

**2.17. Numărul de telefon** – numărul de telefon mobil stabilit de către client în cadrul chestionarului clientului (KYC) – persoană fizică, cu condiția că acest număr de telefon este gestionat de unul din operatorii de telefonie mobilă din RM (Moldcell (Îl “Moldcell” S.A.), Orange (“Orange Moldova” S.A.) și UNITE (“Moldtelecom” S.A.))

**2.18. Operațiune cu card** – orice tranzacție efectuată prin intermediul cardului sau numărului de card, care vizează: alimentarea contului curent de card în numerar sau prin virament, retragerea numerarului și achitarea mărfurilor/serviciilor prin intermediul cardului, precum și alte tranzacții care sunt prevăzute de Regulile de utilizare a cardurilor emise de bancă și Regulile Sistemii internaționale de plăți;

**2.19. Operațiune cu contul** – orice acțiune de utilizare a contului curent, al cărui rezultat este depunerea, transferarea sau retragerea fondurilor în/din acest cont;

**2.20. Ordin de plată (OP)** – dispoziție a Utilizatorului plătitor dată Prestatorului pentru executarea transferului de credit.

**2.21. Persoană responsabilă** – persoana desemnată prin ordinul conducerii Băncii să verifice operațiunile în cadrul Produsului, după cum urmează:

a) în cadrul Secției operațiuni bancare și vânzări, Sediul central - Șeful SOBV;

b) în cadrul filialelor – contabilii-șefi ai filialelor.

**2.22. Plătitor (Ordonator)** – persoană fizică rezidentă/nerezidentă, care solicită Băncii executarea unei remiteri de bani printr-un sistem de remitere de bani la care participă Banca;

**2.23. Prestator (Bancă)** – Banca Comercială “COMERTBANK” S.A.;

**2.24. Recepționare a tranzacției** – procedura în care Prestatorul primește tranzacția de la Utilizator în vederea parcurgerii etapei de verificare

**2.25. Refuz al tranzacției** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a tranzacției, recunoaște că tranzacția recepționată nu corespunde tuturor cerințelor actelor normative în vigoare stabilite pentru a fi executată și refuză executarea acesteia, cu indicarea motivului refuzului.

**2.26. Revocare a tranzacției** – procedura prin care Utilizatorul dă Prestatorului dispoziția de anulare a tranzacției până cel târziu în momentul acceptării acestuia de către Prestator.

**2.27. Remiterea de bani** – transfer electronic internațional de mijloace bănești în Dolari SUA / Euro / Ruble rusești / Lei moldovenești, efectuat de către o persoană fizică (Ordonator) în favoarea altei persoane fizice (Beneficiar) prin intermediul sistemului de remitere de bani;

**2.28. Semnătură mobilă (în continuare M-sign)** – mijloc de verificare a identității sau semnarea unui document electronic prin intermediul serviciilor oferite de operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova (Moldcell (Îl “Moldcell” S.A.), Orange (“Orange

Moldova” S.A.) și UNITE (“Moldtelecom” S.A.)), prin introducerea unei combinații de cifre definite individual la activarea semnăturii.

**2.29. Serviciul TransferCard** – serviciul automatizat de deservire la distanță, ce permite primirea unei remiteri de bani direct la conturile de card sau conturile curente, deschise în BC “COMERTBANK” S.A. prin intermediul sistemului „**24Comertbank**”;

**2.30. Serviciul call-centru** – entitatea funcțională din cadrul Secției e-produse care acordă suport prin telefon și e-mail clienților sau potențialilor clienți ai Băncii, persoane fizice și/sau juridice, referitor la produsele și serviciile oferite de Bancă.

**2.31. Sistem automatizat de deservire la distanță (în continuare SADD)** – soluție informatică, pus de Prestator la dispoziția deținătorului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație să aibă acces de la distanță la mijloacele bănești aflate în contul de plăți al deținătorului în scopul: obținerii de informații privind starea contului de plăți și a tranzacțiilor realizate, efectuării tranzacțiilor în numele și la ordinul deținătorului din contul mijloacelor aflate în contul de plăți.

**2.32. SMS cod** – cod numeric generat de Sistem transmis prin intermediul operatorului mobil pe numărul de telefon a utilizatorului înregistrat la Prestator, valabil o perioadă scurtă de timp, care poate fi utilizat o singură dată la validarea unui document sau pachete de documente electronice.

**2.33. Transfer de credit (TC)** – o serie de operațiuni care încep prin inițierea de către plătitor a unui ordin de plată și transmiterea acestuia prestatorului de servicii de plată în scopul punerii la dispoziția unui beneficiar unei anumite sume de bani. Transferul de credit poate fi inițiat atât în numele clientului Prestatorului, cât și nemijlocit de către Prestator în nume și pe cont propriu.

**2.34. Tranzacție** – operațiune de plată efectuată în formă electronică prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță, utilizând un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și nonrepudierii.

**2.35. Utilizator** – persoana, care îndeplinește una sau ambele condiții concomitent:

- a) persoana autorizată care folosește numai informația, resursa sau serviciul pentru care a primit autorizarea, în scopuri legitime.
- b) deținătorul sau o persoană fizică desemnată de către deținător având acces la unele sau la toate drepturile conferite deținătorului de către Bancă, prin contract, pentru utilizarea serviciului de plată

**2.36. Valuta transferului** – valuta în care este efectuată remiterea de bani;

**2.37. Valuta cardului de plată** – valuta în care este emis cardul de plată al deținătorului;

**2.38. Zi bancară** – acea parte a unei zile lucrătoare, pe parcursul căreia Prestatorul recepționează, acceptă sau refuză executarea tranzacțiilor, precum și acceptă revocarea lor.

### **3. APLICAREA REGULILOR**

**3.1.** Regulile se vor aplica relației dintre Prestator și Utilizator din momentul încheierii Contractului-cadru și până la încetarea acestuia.

**3.2.** Prezentele Reguli înlocuiesc orice dispoziție contrară existentă în contractele și/sau formularele specifice produselor și serviciilor oferite de Bancă, încheiate anterior intrării lor în vigoare.

**3.3.** Prestatorul are dreptul să modifice unilateral prezentele Reguli. Orice modificare a Regulilor se aduce la cunoștință Utilizatorului prin publicare pe site-ul oficial al Băncii: [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md): Compartimentul „**Servicii**”-„**Banca On-Line**”-„**24Comertbank**”, la sediile unităților Prestatorului sau prin mijloace de comunicare electronică (pagina web a Băncii, e-mail, etc.). Modificările la Reguli intră în vigoare cu 60 de zile calendaristice după data publicării lor sau începând cu data menționată în modificări, dacă această va fi ulterioară termenului minim legal de preavizare stabilit. Părțile convin că modificările Regulilor 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.

**3.4.** În cazul în care una dintre Părți nu-și îndeplinește obligațiile conform Contractului-cadru și/sau a Regulilor, cealaltă parte o va notifica acordându-i un termen de 30 de zile în vederea remedierii situației. Neremedierea încălcărilor de către Partea somată în termenul de 30 de zile acordă dreptul Părții lezate de a rezilia Contractul-cadru și de a pretinde plata de daune. În cazul dat, Contractul-cadru încetează fără a fi necesară intervenția unei instanțe judecătorești și fără vreo formalitate prealabilă, cu excepția adresării unei notificări de Partea care invocă rezilierea.

**3.5.** Nici o neexercitare sau întârziere, sau amânare în exercitarea de către Bancă a oricărui drept sau remediu acordat conform Regulilor 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 sau în baza unor alte temeuri, legal justificate.

#### **4. CONDIȚIILE DE ABONARE, SUSPENDARE ȘI DEZABONARE**

**4.1.** Prestatorul se obligă să înregistreze Clientul în sistem, la respectarea de către acesta a următoarelor condiții:

- a) depunerea cererii de abonare la sistem, în baza formularului tipizat al Prestatorului;
- b) încheierea contractului privind utilizarea sistemului automatizat de deservire la distanță „24Comertbank” pentru persoane fizice;

**4.2.** prezentarea setului de documente necesar identificării Utilizatorului în conformitate cu legislația în vigoare și cerințele Prestatorului.

**4.3.** Cererea de abonare la sistem și seturile de documente indicate la pct. 4.1. se vor depune la Bancă nemijlocit de către Client. Banca va înregistra Clientul în termen de 1 zi bancară din momentul depunerii cererii și a seturilor de documente, cu condiția conformității și suficienței acestora.

**4.4.** Suspendarea de la sistem se efectuează la solicitarea Utilizatorului în baza cererii semnate și cu respectarea condițiilor contractului privind utilizarea sistemului automatizat de deservire la distanță „24Comertbank” pentru persoane fizice.

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

**4.6.** Dezabonarea de la sistem se efectuează la solicitarea Utilizatorului în baza cererii semnate și cu respectarea condițiilor contractului privind utilizarea sistemului automatizat de deservire la distanță „24Comertbank” pentru persoane fizice.

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

## **5. CONDIȚIILE ȘI NORMELE DE UTILIZARE A SISTEMULUI 24COMERTBANK**

5.1. Pentru a accesa Sistemul, Utilizatorul trebuie să dețină un dispozitiv personal (PC/dispozitiv mobil) cu sistem de operare Windows, iOS sau Android să aibă conexiune la internet, și să fie instalat unul din următoarele browsere: Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome, Opera, Safari, etc.

5.2. Sistemul poate fi accesat 24/24 ore prin conectarea la site-ul Băncii [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md) sau direct pe adresele:

- a) [24comertbank.md](http://24comertbank.md) – pentru 24Comertbank Internet Banking;
- b) [m24.comertbank.md](http://m24.comertbank.md) – pentru 24Comertbank Mobile Banking.

5.3. În procesul de utilizare a Sistemului, Utilizatorul se va conduce de Ghidul de utilizare a sistemului, afișat pe paginile WEB – [24comertbank.md/m24.comertbank.md](http://24comertbank.md/m24.comertbank.md) și de prezentele Reguli.

5.4. Autentificarea electronică a Utilizatorului la conectarea în Sistem se efectuează în baza următoarelor elemente de securitate: ID-ul Utilizatorului și PIN-codul de acces la sistem.

5.5. Utilizatorul primește ID-ul și cheile de sesiune de o singură dată la semnarea contractului.

5.6. ID-ul și cheile de sesiune de o singură dată sunt valabile:

- a) până la intrarea în vigoare a cererii Utilizatorului privind dezabonarea la sistem.
- b) până la o nouă cerere din partea Utilizatorului privind emiterea unei cartele noi cu chei de sesiune de o singură dată.

5.7. Fișa și Cartela se consideră active din momentul înregistrării acestora la Prestator.

5.8. La primirea plicurilor sigilate cu Fișa și Cartela Utilizatorul trebuie să:

- a) verifice integritatea plicurilor în prezența angajatului Prestatorului;
- b) confirme prin semnătură recepționarea plicului cu Fișa și Cartela.

5.9. La prima logare în sistem, Utilizatorul este forțat de sistem să modifice PIN-codul.

5.10. PIN-codul trebuie să conțină minim 6 - maxim 14 simboluri (majuscule, minuscule, caractere speciale, cifre).

5.11. Sistemul păstrează istoria ultimelor 12 parole introduse, respectiv acestea nu vor putea fi utilizate.

5.12. Termenul de valabilitate a PIN-codului este de maxim 90 de zile. Utilizatorul poate modifica PIN-codul în meniul Sistemului.

5.13. Fișa de înregistrare, datele acesteia (ID-ul, PIN-codul), Cartela cu chei de sesiune de o singură dată sunt date de acces la sistem. În cazul apariției suspiciunii ca datele din Fișa de înregistrare sau Cartela cu chei de sesiune de o singură dată au fost compromise sau în cazul pierderii lor, Prestatorul recomandă utilizatorului blocarea în conformitate cu pct. 8.3.5 din prezentele Reguli.

5.14. Pentru prevenirea utilizării Fișei/Cartelei de către persoane neautorizate, dar și din motive de siguranță, Prestatorul stabilește limite unice și zilnice privind transferurile intrabancare, interbancare și operațiunile de schimb valutar indicate în pct. 5.33. din prezentele Reguli.

- 5.15.** Utilizatorul are dreptul la 3 tentative nereușite de introducere a PIN-codului, la a 4-a tentativă PIN-codul se blochează. Deblocarea PIN-codului se efectuează la telefon, cu identificarea clientului prin cuvântul-cheie Utilizatorului sau prin prezentarea nemijlocită la unitatea Prestatorului și identificarea prin actul de identitate.
- 5.16.** Utilizatorul este obligat să păstreze în taină cuvântul-cheie.
- 5.17.** Asigurarea suportului utilizatorului sistemului „24Comertbank”- recepționarea apelurilor telefonice de la client și înregistrarea incidentelor se efectuează la numărul de telefon al serviciului Call-centru **+373 22 839 777** sau la adresa de **e-mail [24@comertbank.md](mailto:24@comertbank.md)**.
- 5.18.** După utilizarea cheilor de sesiune de o singură dată sau în cazul pierderii/furtului cartelei, Utilizatorul solicită o cartelă nouă, completând cererea de emisie a cartelei noi.
- 5.19.** Operațiunile enumerate în pct.1.1., lit a)-c) din Contract solicită Utilizatorului autorizarea fie prin introducerea cheii de sesiune de o singură dată, fie cu M-sign. Operațiunile efectuate de către Utilizator pot fi autorizate la pachet cu o singură cheie sau cu M-sign.
- 5.20.** Operațiunea enumerată la pct. 1.1. lit.d) din Contract este disponibilă doar în cadrul sistemului 24CMB și se autorizează doar prin M-sign.
- 5.21.** Operațiunea enumerată la pct. 1.1. lit.e) din Contract se efectuează de către Utilizator, conform cap.6 din prezentele Reguli.
- 5.22.** Operațiunile enumerate la pct. 1.1., lit.f)-h) din Contract se efectuează de către Utilizator doar în baza solicitării respective, expediate în adresa Prestatorului, fără ca să necesite autorizare.
- 5.23.** În cazul în care Utilizatorul introduce eronat cheia, Sistemul nu recunoaște autorizarea tranzacției și Utilizatorul trebuie să autorizeze din nou cu cheia solicitată de Sistem.
- 5.24.** Utilizatorul poate iniția și transmite Prestatorului tranzacții 24/24 ore, 7/7 zile din săptămână.
- 5.25.** Utilizatorii nerezidenți efectuează tranzacții cu respectarea următoarelor reguli:
- a) tranzacțiile recepționate până la ora-limită 17:30 vor fi verificate, acceptate/refuzate și executate în aceeași zi bancară;
  - b) tranzacțiile recepționate după ora-limită 17:30 vor fi verificate, acceptate/refuzate și executate în următoarea zi bancară.
- 5.26.** Tranzacția se întocmește de Utilizator cu respectarea cerințelor întocmirii documentelor de decontare prevăzute în documentele de sistem, furnizate de Prestator.
- 5.27.** Moment al recepționării tranzacției este momentul în care tranzacția este primită de către Prestator. În cazul în care momentul recepționării nu este într-o zi bancară pentru Prestator, tranzacția se consideră recepționată în următoarea zi bancară.
- 5.28.** Tranzacția recepționată de către Prestator, va fi acceptată spre executare, dacă vor fi respectate următoarele condiții:
- a) utilizatorul are cont bancar deschis la Prestator în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
  - b) tranzacția este întocmită corect și corespunde cerințelor Sistemului, inclusiv cerințelor enumerate în pct. 7.3. din prezentele Reguli;



- c) tranzacția este autentică;
- d) mijloacele bănești aflate în contul bancar indicat în tranzacție sunt suficiente pentru efectuarea plății și acoperirea comisioanelor Prestatorului în conformitate cu tarifele sale în vigoare;
- e) asupra mijloacelor bănești din contul Utilizatorului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor abilitate prin lege.

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

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

**5.31.** La nerespectarea vreuneia din condițiile enumerate în pct. 5.28 din prezentele Reguli, Prestatorul refuză ordinul de plată și notifică Utilizatorul privind motivul refuzului.

**5.32.** În cazul în care sunt respectate condițiile enumerate în pct. 5.28 din prezentele Reguli, Prestatorul, în calitate de bancă plătitoare, acceptă și execută ordinul de plată, creditând suma operațiunii în contul băncii beneficiarului plății cel târziu până la sfârșitul următoarei zile bancare. La recepționarea fondurilor și în cazurile în care sunt respectate condițiile din prezentul capitol, Prestatorul în calitate de bancă beneficiară, creditează contul Utilizatorului în aceeași zi bancară, în care fondurile au intrat în contul Prestatorului.

**5.33.** La efectuarea transferurilor intrabancare și interbancare, Prestatorul stabilește limite per tranzacție și per zi:

5.33.1. transfer intrabancar

a) limita per tranzacție – 10 000.00 MDL

b) limita per zi – 50 000.00 MDL

5.33.2. transfer interbancar

a) limita per tranzacție – 5 000.00 MDL

b) limita per zi – 30 000.00 MDL

5.33.3. schimb valutar

a) limita per zi – echivalentul a 9 999.00 MDL.

**5.34.** Tranzacția este considerată autorizată doar în cazul în care utilizatorul și-a exprimat consimțământul. În lipsa unui astfel de consimțământ, tranzacția este considerată ca fiind neautorizată.

**5.35.** Aplicarea cheii de sesiune de o singură dată sau M-sign prezintă exprimarea consimțământului Utilizatorului la efectuarea tranzacției.

**5.36.** M-sign produce același efect juridic, ca și semnătura olografă și utilizatorul este singurul responsabil pentru utilizarea și păstrarea în siguranță a acesteia.

**5.37.** Utilizatorul își poate retrage consimțământul, dar nu mai târziu de momentul în care poate revoca tranzacția. Utilizatorul poate revoca tranzacția până la acceptarea acestuia de către Prestator.

**5.38.** Consimțământul exprimat pentru executarea mai multor Tranzacții poate fi retras, cu efectul ca orice operațiune de plată viitoare să fie considerată neautorizată.

**5.39.** Utilizatorul poate revoca tranzacția în condițiile pct. 5.35.-5.38. din prezentele Reguli.

**5.40.** Banca recomandă următoarele modalități de utilizare securizată a sistemului 24comertbank:

- a) să nu lase PC-ul sau dispozitivul mobil fără supraveghere în special după procedura de autentificare;
- b) să asigure că ecranul PC-ul sau dispozitivul mobil nu este vizibil altor persoane;
- c) să seteze parolă de acces la dispozitiv și opțiunea de blocare după o perioadă de inactivitate;
- d) să instaleze pe dispozitiv aplicații anti-virus și să le actualizeze;
- e) să nu păstreze pe dispozitiv parola de acces sau altă informație confidențială;
- f) să șteargă informația confidențială (ID, parolă de acces, etc.) în cazul transmiterii dispozitivului altor persoane (reparație, comercializare.).

## **6. REGULILE DE UTILIZARE A SERVICIULUI TRANSFERCARD**

**6.1.** TransferCard este serviciul destinat beneficiarilor de remiteri de bani, care oferă posibilitatea persoanelor fizice, deținători ai cardurilor de plată emise de BC "COMERTBANK" S.A, și/sau conturilor curente, deschise în BC "COMERTBANK" S.A să primească banii expediați prin sistemele de remitere de bani direct pe conturile curente, de card, utilizând funcționalitatea site-ului TransferCard. Accesul pe site-ul TransferCard este posibil prin utilizarea interfeței serviciului automatizat de deservire la distanță „24comertbank”.

**6.2.** Pentru primirea remiterii de bani prin intermediul site-ului TransferCard (serviciul TransferCard), Beneficiarul remiterii de bani trebuie să dețină:

- a) Card de plată activ, emis de BC "COMERTBANK" S.A. și/sau cont curent deschis în BC "COMERTBANK" S.A.;
- b) Codul unic de identificare al remiterii de bani;
- c) Actul de identitate;
- d) Dispozitiv cu acces la Internet.

**6.3.** Plătitorul în momentul procesării remiterii de bani trebuie să indice în transfer datele beneficiarului (nume și prenume) în grafia latină (de exemplu: Rusu Andrei).

**6.4.** Suma remiterii de bani va fi creditată (transferați) direct în contul de card sau contul curent al clientului. În dependență de valuta contului de card sau contului curent serviciul TransferCard permite primirea banilor în MDL, EUR și USD. În caz dacă valuta contului curent sau de card va fi diferită de valuta remiterii de bani, atunci clientul va avea posibilitatea convertirii automate a banilor în valuta contului curent sau de card, conform ratei de schimb valutar pentru remiterile de bani.

**6.5.** După accesarea site-ului TransferCard, Clientul (Beneficiarul remiterii) va introduce în compartimentul „Detaliile transferului”, datele în conformitate cu informațiile obținute de la Ordonatorul remiterii de bani:

- a) Tipul sistemului de remitere de bani (*din listă se va selecta sistemul de remitere de bani: Unistream, Contact, Leader, MoneyGram sau RIA*);
- b) Țara de origine a remiterii (*din listă se va selecta țara din care sunt expediați banii*);
- c) Codul unic de identificare al remiterii de bani;
- d) Suma transferului;

- e) Valuta transferului (EUR / USD / RUB / MDL);
- 6.6.** După introducerea datelor transferului, Clientul va introduce datele personale:
- a) Codul personal al clientului (*IDNP format din 13 cifre indicate pe partea verso a buletinului de identitate*);
  - b) *În cazul alegerii primirii transferului pe cardul de plată, se indică numărul contului de card*;
  - c) *În cazul alegerii primirii transferului direct în contul curent, se introduce numărul deplin al contului ( format IBAN)*;
- 6.7.** Ca un control adițional de securitate, Clientul va fi obligat să introducă și un text de verificare ce va fi afișat sub formă de imagine "captcha".
- 6.8.** După ce Clientul va tasta butonul „Continuați”, sistemul va verifica:
- a) Existența transferului (*Datele transferului și Datele personale ale Clientului*);
  - b) Veridicitatea și corectitudinea datelor introduse (*Datele personale ale Clientului și Datele cardului de plată/contului curent*).
- 6.9.** Dacă datele introduse de către Client sunt corecte, în rezultatul căruia va fi găsită remiterea de bani expediată pe numele clientului beneficiar, atunci la numărul de telefon al Clientului va fi expediat un SMS cod, care va fi necesar să fie introdus în câmpul, „**Codul SMS**”. Numărul telefonului clientului - este numărul oferit de către Client în momentul deschiderii cardului de plată / contului curent. În caz dacă numărul de telefon mobil a fost schimbat, va fi necesar ca anterior efectuării operațiunii, Beneficiarul să se apropie la oficiu BC „COMERTBANK” S.A., în care a fost deschis contul bancar, și să prezinte datele de contact corecte.
- 6.10.** Imediat după introducerea codului de confirmare a operațiunii, suma transferului va fi virată (transferată) direct la contul bancar al clientului, deschis la BC „COMERTBANK” S.A., indicat de către Client.
- 6.11.** În cazul în care banii primiți sunt într-o altă valută decât cea a contului, atunci va fi indicat cursul de schimb valutar pentru remiterile de bani aplicat la ziua realizării tranzacției, iar suma transferului va fi convertită în valuta contului bancar.

## **7. CONDIȚIILE PRIVIND UTILIZAREA SERVICIULUI „TRANSFERUL DE CREDIT”**

- 7.1.** Transferul de credit "TC" se efectuează în următoarele condiții:
- a) se realizează în monedă națională și în valută străină, conform prevederilor actelor legislative și normative în vigoare numai la indicarea codului IBAN;
  - 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) TC în monedă națională poate fi efectuat în regim de urgență (transfer urgent) sau în regim normal (transfer normal).
  - d) pentru efectuarea TC se va utiliza OP conform formularului tipizat al Prestatorului, care se va completa în limba de stat în cazul efectuării TC în monedă națională și în limba engleză în cazul efectuării TC în valută străină. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în OP îi revine emitentului.
- 7.2.** Transferul de credit 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;

b) moment al recepționării OP se consideră momentul în care OP, prezentat de către plătitor, este recepționat de Prestator.

c) OP recepționat în ziua lucrătoare pentru Prestator, până la ora-limită (cut-off time) indicată în Graficul de recepționare a OP pe parcursul zilei bancare (aprobat de Comitetul de conducere al Băncii), se verifică, acceptă/refuză și se execută în aceeași zi bancară în care a fost emis și prezentat Prestatorului;

d) OP recepționat după ora-limită (cut-off time) a zilei lucrătoare, indicată în Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei bancare sau într-o zi de odihnă, se verifică, acceptă/refuză și se execută în următoarea zi bancară în care a fost emis și prezentat Prestatorului;

e) termenul maxim de executare al ordinului de plată este:

✓ în cazul în care Prestatorul are calitatea de bancă plătitoare, atunci după momentul recepționării ordinului de plată în conformitate cu pct. 7.2 lit.b)-d), suma operațiunii de plată este creditată în contul băncii beneficiare cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare;

✓ în cazul în care Prestatorul are calitatea de bancă beneficiară, atunci Prestatorul atribuie data valutei, care nu poate fi ulterioară zilei lucrătoare în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este creditată în contul Prestatorului, și ulterior creditează imediat contul beneficiarului plății.

f) operațiunea de plată este considerată autorizată doar în cazul în care plătitorul și-a exprimat consimțământul fie înainte, fie după executarea operațiunii de plată. În lipsa unui astfel de consimțământ, operațiunea de plată este considerată ca fiind neautorizată. .

g) plătitorul își poate retrage consimțământul, menționat la pct. 7.2, lit. f), dar nu mai târziu de momentul în care poate revoca OP.

h) plătitorul poate revoca OP (cu excepția transferului de credit urgent) până la momentul executării acestuia de către Bancă.

i) la utilizarea instrumentului de plată Banca stabilește limite de cheltuieli pentru operațiunile executate cu utilizarea instrumentului de plată în conformitate cu pct. 5.33 din prezentele Reguli.

**7.3.** Informațiile ce trebuie furnizate de către Deținător în vederea executării corecte a unui OP sunt următoarele:

<b>TC în MDL ordinar</b>	<b>TC în MDL la buget</b>	<b>TC în valută străină</b>
<i>nume, prenume plătitor/nume, prenume/denumire 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>adresa plătitorului</i>
<i>Opțional: banca plătitoare/banca</i>	<i>banca plătitoare/banca</i>	<i>banca plătitoare/banca</i>

**Public**

<i>beneficiară</i>	<i>beneficiară</i>	<i>beneficiară</i>
-	-	<i>codul băncii plătitoare/băncii beneficiare</i>
-	-	<i>orașul/țara/adresa beneficiarului</i>
<i>informații/ documente care justifică efectuarea plății în conformitate cu legislația RM</i>		

**7.4.** OP recepționat de către Prestator va fi acceptat spre executare numai după verificarea următoarelor:

- a) Utilizatorul are deschis cont în Bancă în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
- b) mijloacele bănești aflate în cont sunt suficiente pentru efectuarea plății și acoperirea comisioanelor Băncii în conformitate cu tarifele sale în vigoare;
- c) asupra mijloacelor bănești din contul Deținătorului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor abilitate prin lege;
- d) corectitudinii codului IBAN al plătitorului/ beneficiarului;
- e) ordinul de plată este întocmit corect și conține informații complete și corecte în conformitate cu pct.7.3 și este semnat de Deținător sau de persoana împuternicită, conform legislației în vigoare a RM și procedurilor Prestatorului;
- f) în funcție de caz, a documentelor justificative.

**7.5.** În cazul în care nu este întrunită vreuna din condițiile enumerate în pct. 7.4 din prezentele Reguli, Prestatorul refuză ordinul de plată și notifică Deținătorul privind motivul refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori, care au determinat refuzul.

**7.6.** În cazul în care sunt întrunite condițiile enumerate în pct. 7.4 din prezentele Reguli, Prestatorul, în calitate de bancă plătitoare, acceptă și execută ordinul de plată, creditând suma operațiunii în contul băncii beneficiarului plății cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile bancare. La recepționarea fondurilor și în cazurile în care sunt respectate condițiile din prezentul capitol, Prestatorul în calitate de bancă beneficiară, creditează contul Deținătorului în aceeași zi bancară, în care fondurile au intrat în contul Prestatorului.

**7.7.** 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.

## **8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

### **8.1. Prestatorul se obligă:**

- 8.1.1.** să execute întocmai și în termenii stabiliți prin Contract plățile ordonate de Utilizator;
- 8.1.2.** să păstreze evidențele pentru o perioadă de timp determinată, în conformitate cu prevederile legale, încât tranzacțiile să poată fi urmărite, iar erorile să poată fi rectificate;

**8.1.3.** să demonstreze, în cazul în care Utilizatorul contestă o tranzacție, faptul că tranzacția respectivă a fost înregistrată corect;

**8.1.4.** să pună la dispoziția Utilizatorului, la cerere, în termen de 18 luni de la notificare, mijloacele de a dovedi că a fost efectuată o notificare despre cazurile de pierdere/furt, însușire a Fișei sau Cartelei sau de orice altă utilizare neautorizată a acestora;

**8.1.5.** în cazul menționat la pct.8.2.4, dacă este posibil, înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocarea ID-ului și a PIN-codului, să informeze Utilizatorul despre acesta și motivele blocării, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de actele normative în vigoare;

**8.1.6.** să acorde, la cererea Utilizatorului, suportul tehnic și consultativ la utilizarea Sistemului;

**8.1.7.** să asigure Utilizatorul cu documentația necesară pentru utilizarea Sistemului. Modelul cererilor și documentația aferentă Sistemului vor fi disponibile on-line pe pagina web oficială a Prestatorului [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md), care va include, dar nu se va limita la:

a) Cererea de abonare la Sistem;

b) Cererea de suspendare/dezabonare de la Sistem.

**8.1.8.** să asigure confidențialitatea, autenticitatea, integritatea și imposibilitatea negării Tranzacțiilor recepționate de la Utilizator;

**8.1.9.** să asigure Utilizatorul cu posibilitatea să anunțe situațiile de urgență conform pct.5.17. și să ia toate măsurile necesare care depind de el pentru a stopa imediat executare tranzacțiilor frauduloase prin intermediul Sistemului, asigurând Utilizatorul cu mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării);

**8.1.10.** să instruiască Utilizatorul privind comportamentul optim în caz de fraudă sau suspectare de fraudă asupra Sistemului și, după caz, privind colaborarea cu autoritățile abilitate pentru limitarea riscurilor de fraudă;

**8.1.11.** să deblocheze instrumentul de plată sau să îl înlocuiască cu unul nou odată ce motivele de blocare încetează să mai existe.

**8.1.12.** să se asigure că în orice moment sunt disponibile mijloace corespunzătoare (telefon, e-mail) care să permită Utilizatorului să facă o notificare în conformitate cu pct. 8.3.5. sau să ceară deblocarea în conformitate cu pct. 8.1.11.;

**8.1.13.** să împiedice orice utilizare a instrumentului de plată odată ce a fost făcută notificarea în conformitate cu pct. 8.3.5;

**8.1.14.** să se asigure că elementele de autentificare în Sistem nu sunt accesibile altor persoane, cu excepția Utilizatorului;

**8.1.15.** să nu trimită Utilizatorului chei de sesiune de o singură dată, PIN - cod, ID nesolicitate;

**8.1.16.** să asigure stocarea și păstrarea Tranzacțiilor pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative în vigoare, conform pct.8.1.4.;

**8.1.17.** să urmărească permanent ca Tranzacțiile efectuate prin intermediul Sistemului să se efectueze cu respectarea condițiilor prezentului contract și ale actelor normative în vigoare, inclusiv aferente domeniului sistemului de plăți, astfel

încât să contribuie la onorarea obligațiilor asumate, asigurând fixarea în registre electronice speciale a tuturor evenimentelor din Sistem, Părțile recunoscându-le drept bază pentru investigarea incidentelor;

## **8.2. Prestatorul este în drept:**

**8.2.1.** să sisteze temporar efectuarea operațiunilor menționate la punctul 1.1. din contract 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 de suspiciune de fraudă;

e) în caz de un risc sporit semnificativ al incapacității Utilizatorului de a executa obligația de plată, la existența unei linii de credit;

f) există pericol de acces neautorizat la Sistem.

**8.2.2.** să modifice în mod unilateral condițiile Regulilor de utilizare și Tarifulor aferente utilizării SADD “24Comertbank”, informând Utilizatorul minim cu 2 luni înainte de intrarea în vigoare a modificărilor, cel puțin prin una din următoarele modalități: pe suport hârtie, la sediile unităților Prestatorului sau prin mijloace de comunicare electronică (pagina web a Băncii, e-mail, sms etc.) privind noile condiții, oferindu-i acestuia posibilitatea să accepte aceste condiții sau să renunțe imediat și în mod gratuit la serviciile oferite. Prevederea dată nu se aplică în cazul rezilierii contractului în temeiul neexecutării obligațiilor de către una dintre părți.

**8.2.3.** să acționeze potrivit dispozițiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuzivă sau frauduloasă a Sistemului;

**8.2.4.** să blocheze ID-ul și PIN – codul, în cazurile menționate la pct.8.3.5.;

**8.2.5.** să facă investigații în legătură cu datele completate în cerere, în condițiile legii.

## **8.3. Utilizatorul se obligă:**

**8.3.1.** să asigure exploatarea regulamentară a Sistemului și să utilizeze facilitățile acestuia doar în limitele prevăzute de prezentul contract, instrucțiunile de utilizare a Sistemului, disponibile on-line pe pagina web oficială a Prestatorului [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md), compartimentul „Servicii”-„Banca On-Line”-„24Comertbank”;

**8.3.2.** să prezinte Prestatorului, în cazul rezilierii prezentului contract, cererea de dezabonare de la Sistem;

**8.3.3.** să păstreze în bune condiții Sistemul și să ia măsuri rezonabile de protejare a elementelor de securitate, inclusiv a echipamentului său mobil;

**8.3.4.** 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 Sistemului;

**8.3.5.** să informeze telefonic la serviciul Call-centru la +37322 839777 imediat ce constată pierderea/furtul/însușirea fișei de înregistrare și cartelei cu chei de sesiune de o singură dată, precum și în caz de orice altă utilizare/operațiune neautorizată. Prestatorul va proceda la blocarea fișei și cartelei imediat după recepționarea notificării prin telefon despre pierdere/furt/însușire;

**8.3.6.** să nu dezvăluie PIN - codul și cartela cu chei de sesiune de o singură dată altei persoane;

**8.3.7.** 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 Sistemului;

**8.3.8.** să utilizeze instrumentul de plată doar în condițiile prevăzute de prezentele Regulile și Tarifele în vigoare, disponibile on-line pe pagina web oficială a Prestatorului;

**8.3.9.** să suporte toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a obligațiilor ce îi revin conform pct.8.3.4. și 8.3.8. din prezentul Contract. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la pct.9.4. nu se aplică.

**8.3.10.** Utilizatorul, îndată ce primește instrumentul de plată (ID-ul, PIN - codul, chei de sesiune de o singură dată) întreprinde toate măsurile rezonabile pentru a le păstra în siguranță).

#### **8.4. Utilizatorul este în drept:**

**8.4.1.** în cazul disfuncționalităților Sistemului, să apeleze la serviciul de suport al Prestatorului, la nr. de telefon indicat la p. 8.3.5. din prezentele Reguli;

**8.4.2.** să solicite suportul tehnic și consultativ al Prestatorului cu privire la modul de utilizare a Sistemului și/sau disfuncționalitățile apărute la utilizare acestuia;

**8.4.3.** să revoce tranzacția până la acceptarea acesteia de către Prestator;

**8.4.4.** să analizeze în termen de 2 luni de la data recepționării notificării privind noile condiții conform pct.8.2.2. și după să anunțe Prestatorul asupra opțiunilor sale. Neanunțarea opțiunii în termenul specificat mai sus se consideră acceptare tacită a noilor condiții de către Utilizator;

**8.4.5.** să primească la cerere, în orice moment al relației contractuale condițiile prezentului Contract, precum și informațiile stabilite prin art.42 alin (1) din Legea nr.114 din 18.05.2014 pe suport de hârtie sau pe pagina internet ori prin e-mail.

## **9. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR**

### **9.1. Prestatorul este responsabil:**

a) pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor Utilizatorului, în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a Sistemului 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) informarea Utilizatorului în cazul în care acesta are calitatea:

– de plătitor, după primirea ordinului de plată, în conformitate cu art. 47 din Legea nr.114 din 18.05.2012;

– de beneficiar, după executarea ordinului de plată, în conformitate cu art. 48 din Legea nr.114 din 18.05.2012.

c) în cazul unei Tranzacții neexecutate sau executate necorespunzător, în care ordinul de plată este inițiat de Utilizator în calitate de plătitor, Prestatorul depune, la



cerere, eforturi imediate pentru a identifica și a urmări Tranzacția și îl informează pe Utilizator cu privire la rezultate;

d) pentru executarea Tranzacțiilor inițiate după momentul confirmării primirii notificării de la Utilizator a pierderii controlului asupra Sistemului (funcționării defectuoase, cunoașterii parolilor sau a altei informații sensibile de către persoane neautorizate);

e) pierderile suportate de către Utilizator ca rezultat al unei fraude comise de către o persoană sau un grup de persoane terțe prin exploatarea unei vulnerabilități a Sistemului, cu condiția că Utilizatorul a respectat toate prevederile contractuale și cerințele de securitate la utilizarea Sistemului.

f) rambursarea Utilizatorului a sumei aferente operațiunii de plată neautorizate în conformitate cu prevederile Legii nr. 114 din 18.05.2012.

**9.2. Prestatorul nu poartă responsabilitate pentru:**

a) starea tehnică dispozitivului, sistemelor operaționale, soft-ului de lucru, calitatea instrumentelor de transport de date utilizate și a mijloacelor de protecție instalate și/sau configurate pe computerul Utilizatorului.

b) consecințele utilizării incorecte a Sistemului de către Utilizator.

c) eventualele pierderi cauzate Utilizatorului în rezultatul accesului terțelor persoane la Sistem, cu utilizarea datelor de identificare a Utilizatorului, de asemenea în celelalte cazuri, dacă nu va fi demonstrată vina Prestatorului în prejudiciul pricinuit.

d) executarea necorespunzătoare sau neexecutarea Tranzacției în cazul indicării incorecte de către Utilizator a codului unic de identificare, însă în acest caz Prestatorul va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată.

**9.3. Pagubele survenite în urma exploatării neregulamentare a Sistemului 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.**

**9.4. În cazul în care Utilizatorul nu a asigurat siguranța instrumentului de plată, utilizatorul suportă pierderile legate de orice Tranzacție neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea instrumentului de plată), până la mărimea maximă de 2500 de MDL.**

**9.5. În cazul în care Prestatorul nu pune la dispoziție mijloacele adecvate care să permită notificarea în orice moment despre un instrument de plată pierdut, furat sau însușit, Utilizatorul nu poartă răspundere pentru prejudiciul material care rezultă din utilizarea unui astfel de instrument de plată, cu excepția cazului în care a acționat în mod fraudulos.**

**9.6. Utilizatorul este responsabil pentru:**

a) veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul Sistemului.

b) având calitatea de plătitor, pentru toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată, dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau a mai multor obligații care îi revin conform pct.8.3 din prezentele Reguli. În astfel de cazuri prevederile pct.9.4 nu se aplică.

### **9.7. Părțile recunosc:**

- a) ID-ul utilizatorului și PIN - codul de acces, recepționate de către Utilizator de la Prestator prin intermediul plicurilor sigilate drept instrumente de autentificare inițială în Sistem;
- b) aplicarea cheii de sesiune de o singură dată sau M-sign este echivalentul aplicării semnăturii olografe, iar ca urmare tranzacția devine echivalentul documentului pe suport hârtie și creează Părților aceleași drepturi și obligații.

**9.8.** Tranzacțiile sunt recunoscute de Părți ca autentice și nu necesită a fi confirmate cu documentul pe suport de hârtie.

## **10. COMISIOANE ȘI DOBÂNZI**

**10.1.** Prestatorul va percepe, iar Utilizatorul va plăti comisioane și taxe pentru serviciile furnizate de Prestator în conformitate cu prezentele Reguli și cu Tarifele Prestatorului în vigoare, plasate pe pagina web oficială [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md).

**10.2.** Prestatorul își rezervă dreptul să aplice comisioane pentru:

- a) notificarea Utilizatorului privind motivele refuzului ordinului de plată;
- b) revocarea ordinului de plată de către Utilizator;
- c) operațiunea de recuperare a fondurilor Utilizatorului în conformitate cu pct.9.2. lit.d) din prezentele Reguli.

**10.3.** Prestatorul nu va percepe comisioane Utilizatorului, care are calitate de consumator, în cazul în care contractul încheiat cu furnizorul (prestatorul) de servicii locative (comunale și necomunale) și altor utilități publice prevede plata către Prestator a remunerației pentru serviciile de primire a fondurilor de la consumator și de executare a operațiunilor de plată în favoarea furnizorului în cauză.

**10.4.** Cursul valutar, care urmează să fie aplicat de Prestator, este acel aprobat și publicat de Prestator pentru tipul dat de tranzacție la ziua efectuării tranzacției.

## **11. FORȚA MAJORĂ**

**11.1.** Clauzele de forță majoră exonerează Părțile de orice răspundere dacă executarea obligațiilor rezultate din Contract a devenit imposibilă datorită acestora.

**11.2.** Prin "forță majoră" se înțeleg evenimentele independente de voința Părților, imprevizibile, inevitabile, care în mod absolut împiedică Părțile să-și execute obligațiile contractuale (calamitățile naturale, războaiele) 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 10 (zece) zile va fi înaintată celeilalte părți dovada constatării cazului de forță majoră, emisa de Camera de Comerț și Industrie.

**11.3.** Părțile își vor onora toate obligațiile asumate până la data apariției cazului de forță majoră.

## **12. RECLAMAȚII ȘI LITIGII**

**12.1.** Prestatorul examinează reclamația Deținătorului în conformitate cu procedurile interne și comunică decizia sa Deținătorului în cel mult 15 zile de la recepționarea reclamației.

**12.2.** Dacă Prestatorul nu a examinat reclamația în termenul indicat în pct.12.1. din prezentul Contract sau dacă Deținătorul nu este de acord cu decizia comunicată, acesta

din urmă este în drept să sesizeze autoritatea de supraveghere în funcție de competență sau să intenteze acțiune în instanța de judecată competentă.

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

### **13. DISPOZIȚII FINALE**

**13.1.** Prezentele Reguli generale de utilizare a sistemului automatizat de deservire „24Comertbank” pentru persoane fizice se vor aplica după cum urmează:

- a) aferent serviciilor prestate prin Sistem pentru conturile bancare deja existente la momentul intrării în vigoare a prezentelor Reguli;
- b) aferent serviciilor prestate prin Sistem pentru conturile bancare deschise ulterior intrării în vigoare a prezentelor Reguli, din data deschiderii acestor conturi bancare.

**13.2.** Regulile generale de utilizare a sistemului automatizat de deservire „24Comertbank” pentru persoane fizice încetează în situațiile prevăzute în capitolul 5 din Contractul-cadru.