

APROBAT:
prin decizia Comitetului de Conducere
proces-verbal nr. **92** din **29.09.2025**

(în vigoare din 29.09.2025)

Termeni și Condiții de utilizare a sistemului de deservire bancară la distanță „FinComPay” pentru persoane fizice

1. Dispoziții generale

- 1.1. Prezentele Termeni și Condiții de utilizare a Sistemului de deservire bancară la distanță FinComPay pentru persoane fizice (în continuare – Termeni și Condiții) reprezintă un contract-cadru sub forma unei oferte publice acceptate și încheiate în corespundere cu prevederile Codului Civil al RM aprobat prin Legea nr. 1107/2002, Legii nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Legii nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere, Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Legea nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Regulamentul cu privire la autentificarea strictă a clienților și standardul deschis, comun și sigur de comunicare între prestatorii de servicii de plată aprobat prin Hotărârea Comitetului Executiv al Băncii Naționale a Moldovei nr. 12 din 11.01.2024 și alte acte normative.
- 1.2. În baza acestui Contract-cadru, Clientul contactează, iar Banca prestează serviciul de deservire bancară la distanță prin intermediul sistemului FinComPay.
- 1.3. Prezentele Termeni și Condiții stabilesc condițiile și modul de acces la sistemul de deservire bancară la distanță, precum și modul de utilizare a sistemului FinComPay.

2. Noțiuni

În sensul prezentelor Termeni și Condiții se utilizează următoarele noțiuni:

Sistemul FinComPay pentru persoane fizice (în continuare - **sistemul FinComPay**) – totalitatea mijloacelor software/hardware, utilizate de Bancă în scopul creării și gestionării sistemului de deservire bancară la distanță (în continuare SDBD) a clienților persoane fizice, de tip mobile-banking (aplicația mobilă FinComPay) pusă la dispoziție de către Bancă clientului, ce permite clientului accesul la distanță la mijloacele financiare aflate la contul/conturile curente în FinComBank S.A., în scopul obținerii informației privind starea contului/riilor curente și a operațiunilor realizate, efectuării plăților în numele și din ordinul clientului, oferă posibilitate clientului de a accesa online alte produse și servicii bancare, prin intermediul unei metode de autentificare electronică;

Tranzacție electronică – operațiune efectuată în formă electronică (document electronic, mesaj electronic etc.) prin intermediul SDBD și protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non-repudierii (imposibilității negării) acesteia prin intermediul introducerii codului MTAN;

Documente electronice (în continuare – **DE**) – ordinul Clientului, emis în formă electronică, autentificat prin intermediul introducerii codului de unică folosință cu scopul de a deconta de pe cont sumele pentru plata facturilor emise de furnizorii de servicii, pentru a efectua transferuri în favoarea altor persoane sau pe conturile proprii și care au putere juridică egală cu documentele pe suport de hârtie semnate de către Client personal;

Numărul de referință al tranzacției – număr unic de identificare asociat fiecărei tranzacții electronice, ce identifică univoc tranzacția în cadrul unei anumite zile operaționale;

Parola – codul numeric variabil al clientului, destinat pentru identificarea unică a Clientului la autentificarea electronică în sistemul FinComPay;

Login - un cod de identificare alfanumeric variabil personal al Clientului, emis de Bancă, cu scopul de a identifica în mod unic clientul la autentificarea electronică;

Aplicația mobilă - program predestinat dispozitivelor mobile, care rulează pe sisteme de operare Android și iOS, descărcată din magazinele online App Store (pentru sistem de operare iOS) sau Google Play (pentru sistem de operare Android). Aplicația mobilă poate fi utilizată numai de către clientul băncii conectat la sistemul FinComPay pentru persoane fizice;

Autentificarea strictă a clienților – SCA (Strong Customer Authentication) – mecanismul de validare a identității clientului la accesarea conturilor de plăți la distanță și la confirmarea tranzacțiilor, ce se bazează pe două sau mai multe elemente care sunt incluse în categoria cunoștințelor deținute (((ceva ce doar utilizatorul cunoaște)), a posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă și a inerenței (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 (în conformitate cu Regulamentul cu privire la autentificarea strictă a clienților și standardul deschis, comun și sigur de comunicare între prestatorii de servicii de plată aprobat prin Hotărârea Comitetului Executiv al Băncii Naționale a Moldovei nr. 12 din 11.01.2024, Directiva UE, PSD2);

Autentificarea biometrică - mecanismul de validare a identității clientului și a autenticității tranzacțiilor electronice confirmate prin aplicarea biometriei (Face ID, Touch ID);

Autentificare de tip „OTP” (One time password) – proces de verificare a identității clientului și autenticității

tranzacțiilor electronice care prevede transmiterea de către bancă în adresa Clientului a unei parole de unică folosință în cadrul unui mesaj SMS la numărul de telefon și introducerea acestui cod de autentificare la confirmarea datelor tranzacției de transfer de mijloace bănești în conturile altor persoanelor fizice și juridice sau la acceptarea documentului electronic de către Client;

Ziua operațională - reprezintă parte a zilei bancare, pe parcursul căreia Banca efectuează activitatea necesară pentru executarea operațiunilor de plată;

Transferuri de mijloace bănești intrabancare – transferuri între conturile în cadrul Băncii;

Transferuri de mijloace bănești interbancare – transferuri între bănci din Republica Moldova și în afara acesteia;

Transferurile P2P – serviciul, care oferă posibilitatea efectuării transferului mijloacelor bănești de pe un card de plată pe altul;

Serviciul MIA Instant Payments – serviciul ce oferă posibilitatea efectuării transferurilor a mijloacelor bănești între conturile curente și/sau conturile curente pentru operațiuni cu carduri de plată în valuta națională (P2P) și solicitărilor pentru efectuarea ulterioară a transferurilor (Request to pay) la numărul de telefon mobil al beneficiarului;

RTP (Request to Pay) - serviciu de mesagerie (oferit în cadrul SDBD FinComPay) pentru persoane fizice, serviciul MIA Instant Payments) ce permite beneficiarului plății prin intermediul prestatorului său de servicii de plată să solicite inițierea unui transfer în lei moldovenești de la un plătitor;

Me2Me – serviciul de expediere a mijloacelor bănești în cadrul conturilor personale a clientului deschise în diferite bănci, înrolate anterior în Sistemul de plăți Instant;

QR cod - reprezintă un cod de bare pătrate bidimensionale standardizate care permit stocarea informației într-o etichetă vizuală care poate fi citită de un dispozitiv ce dispune de elemente hardware necesare și de un software cititor, codul este generat exclusiv în cadrul serviciului MIA Plăți Instant;

Pay by QR - plata pe baza de cod QR generat prin MIA Plăți Instant – reprezintă transfer între conturile în valuta națională emise de orice prestator de plată din RM, plata fiind realizată pe baza rechizitelor citite din codul QR generat;

Tehnologia 3D-Secure – standardul internațional de securitate, bazat pe autentificarea personalizată a deținătorului de card și care prevede crearea parolei dinamice pentru efectuarea operațiunilor în mediul virtual sau posibilitatea confirmării prin intermediul biometriei (FaceID/TouchID). Parola dinamică se generează la inițierea fiecărei operațiuni în mediul virtual și se expediază la numărul de telefon mobil, adresa poștei electronice a deținătorului de card, sau prin alte metode, la discreția băncii-emitente a cardului;

Parola statică – element în cadrul conceptului de autentificare strictă a clienților, ce intră în categoria cunoștințelor. Parola statică poate fi vizualizată în cadrul aplicației mobile și va constitui al doilea factor la autorizarea tranzacțiilor online (P2P, E-commerce) cu cardurile de plată, suplimentar la confirmarea prin intermediul tehnologiei 3D-Secure.

Open Banking – concept instituit în conformitate cu „Regulamentul Băncii Naționale a Moldovei №12 din 11.01.2024, cu privire la Autentificarea strictă a clienților și standardul deschis, comun și sigur de comunicare între prestatorii de servicii de plată”, care derivă din Directiva UE PSD2, ce permite clienților să-și partajeze informațiile financiare (AIS) în mod sigur și electronic cu alte bănci sau alte organizații financiare autorizate, precum și poate fi utilizat pentru plăți (PIS), oferind accesul de a efectua tranzacții direct din contul bancar al deținătorului de cont prin furnizorii de servicii terți (TPP);

AIS – Account information Service – prestatorii de servicii de informare cu privire la conturi - termen în cadrul sistemului Open Banking, ce reprezintă conceptul de partajare a informației aferent conturilor deținătorului prin intermediul furnizorilor de Servicii terți;

PIS – Payment Initiation Service - prestatorii de servicii de inițiere a plății - termen în cadrul sistemului Open Banking, ce reprezintă conceptul de oferire accesului de către deținător de cont(uri) de a efectua tranzacții direct din contul bancar al clientului prin furnizorii de servicii terți;

TPP - Third party provider – furnizor de Servicii terț;

Consent – termen utilizat în cadrul sistemului Open Banking, ce reprezintă Acordul (Consimțământul) deținătorului de cont(uri), oferit în mod electronic, pentru partajarea informației aferent conturilor sale, precum și acces la inițierea plăților din numele său pe platforme terțe. În conformitate cu „Regulamentul Băncii Naționale a Moldovei №12 din 11.01.2024, cu privire la Autentificarea strictă a clienților și standardul deschis, comun și sigur de comunicare între prestatorii de servicii de pct. 64(1) „Un prestator de servicii de inițiere a plății sau un prestator de servicii de informare cu privire la conturi trebuie să aibă posibilitatea să ceară prestatorului de servicii de plată care oferă servicii de administrare cont să înceapă autentificarea pe baza consimțământului utilizatorului serviciilor de plată acordat prestatorului de servicii de inițiere de plăți sau celui de informare cu privire la conturi;”

ASPSP - Prestator de servicii de plată care furnizează și administrează un cont de plăți pentru un plătitor, FinComBank.

SEPA Credit Transfer – transfer de credit în euro efectuat în cadrul Zonei Unice de Plăți în Euro (SEPA), între conturi identificate prin IBAN în valuta euro și procesat de instituții financiare participante la schema SEPA, conform regulilor stabilite de European Payments Council (EPC). Transferul SEPA se caracterizează prin: utilizarea obligatorie a monedei EUR și transmiterea mesajelor de plată în format ISO 20022.

3. Tipurile de servicii, operațiuni și servicii suplimentare. Condițiile de prestare și executare.

3.1. Prin sistemul FinComPay Clientul poate efectua următoarele tipuri de operațiuni:

- 3.1.1. Vizualizarea soldurilor și extraselor la conturile, cardurile și produsele bancare deținute on-line, 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

- 3.1.2. Transferuri de mijloace bănești intrabancare între conturile proprii sunt disponibile spre efectuare 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Toate transferurile menționate vor fi prelucrate în scurt timp după primirea, cu excepția plăților făcute între orele 24:00 și 09:00, care vor fi prelucrate în ziua următoare de lucru, inclusiv, zi de odihnă, precum cu excepția plăților la conturile de credit, dobândă, comisioanelor și penalităților la credite, care vor fi prelucrate în termenul limitat conform pct.10.4.

În cazul în care ca cont de debit sau de credit este indicat contul de card (2259), prelucrarea sau anularea transferului de mijloace bănești pe contul curent pentru operațiuni cu carduri de plată se efectuează în regim on-line.

- 3.1.3. Transferuri de mijloace bănești intrabancare între conturile altor persoane fizice sau juridice, deschise în Bancă sunt disponibile spre efectuare 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Toate transferurile menționate vor fi prelucrate în scurt timp după primirea de către bancă a documentului electronic verificat și autorizat. Transferurile efectuate între orele 24:00 și 09:00 vor fi prelucrate în ziua următoare de lucru, inclusiv, zilele de odihnă, precum cu excepția plăților la conturile de credit, dobândă, comisioanelor și penalităților la credite efectuate în favoarea persoanelor juridice, care vor fi prelucrate în termenul limitat conform pct.10.4. al prezentelor Termeni și Condiții.

În cazul în care cont de debit sau de credit este indicat contul curent pentru operațiuni cu carduri de plată (2259), prelucrarea sau anularea transferului de mijloace bănești pe contul curent pentru operațiuni cu carduri de plată se efectuează în regim on-line.

- 3.1.4. Transferurile în lei interbancare vor fi prelucrate în scurt timp după recepționare, în timpul zilei operaționale a Băncii. În cadrul sistemului FinComPay transferurile în lei interbancare au loc în mod obișnuit, fără posibilitatea de a prioritiza acesta sau a-l urgenta. Transferurile interbancare “urgente” sunt prelucrate doar în subdiviziunile Băncii. Perioada, în care suma transferului va fi disponibilă beneficiarului de mijloace, depinde de banca beneficiarului.

- 3.1.5. Derogare de la pct.3.1.4. constituie transferurile în cadrul serviciului oferit **MIA Instant Payments**, ce permite efectuarea transferurilor între conturile de plăți curente sau de card în valuta națională (lei moldovenești) în corespundere cu Regulamentul BNM nr. 179/2019 cu privire la sistemul automatizat de plăți interne. Transferurile Instant se vor prelucra în regim online, 24/7/365. Pentru activarea opțiunii de recepționare a transferurilor Instant, clientul va atașa în cadrul setărilor serviciului contul său activ la numărul de telefon mobil înregistrat în bancă. Clientul este în drept de a modifica/detașa oricând contul de plăți de la numărul de telefon în cadrul setărilor serviciului, astfel, acesta devine indisponibil pentru recepționarea ulterioară a transferurilor la numărul de telefon.

Cu scopul expedierii transferurilor P2P de tip Instant, clientul va indica numărul de telefon mobil al beneficiarului, suma și mesajul în calitate de destinație a plății.

Pe lângă efectuarea transferurilor P2P, în cadrul serviciului MIA Instant Payments este posibilă opțiunea de expediere, acceptare/refuz a solicitărilor de transfer (Request to Pay).

O altă opțiune în cadrul serviciului MIA Plăți Instant reprezintă generarea codului QR, ce va include în sine rechizitele precum contul, suma și destinația plății. Codul QR generat poate fi partajat direct din aplicația mobilă cu plătitorul ca imagine sau link. Beneficiarul codului QR îl va putea scana sau accesa din link direct în aplicația mobilă, confirmând executarea transferului prin aplicarea autentificării stricte a clienților.

Serviciul MIA Plăți Instant prevede funcționalitatea de restituire a mijloacelor bănești recepționate. Astfel, orice transfer MIA recepționat cu succes în ultimele 13 luni, poate fi restituit de către utilizator direct în cadrul aplicației mobile FinComPay pentru persoane fizice. Returnarea transferului Instant se procesează la fel în regim online, 24/7/365 și nu prevede perceperea de comisioane.

Detaliile privind modul de utilizare a serviciului Instant Payments sunt descrise în cadrul *Instrucțiunii de utilizare a aplicației mobile FinComPay*.

Comisioanele percepute pentru transferurile efectuate în cadrul serviciului MIA Instant Payments sunt stipulate în *Tarifele de deservire a persoanelor fizice*.

- 3.1.6. Transferurile în euro interbancare (SEPA Credit Transfer) vor fi prelucrate în scurt timp după recepționare, în timpul zilei operaționale a Băncii. În cadrul sistemului FinComPay transferurile în euro interbancare au loc în mod obișnuit, fără posibilitatea de a prioritiza acesta sau a-l urgenta. Transferurile SEPA se efectuează din conturile în valuta euro în conturile beneficiarului în cadrul Zonei Unice de Plăți în Euro (SEPA). Tarifele și limitele stabilite pentru serviciul de expediere a transferurilor SEPA sunt stipulate în *Tarifele pentru persoane fizice*.

- 3.1.7. La conectarea la sistemul FinComPay în regim on-line, se vor stabili limitele pentru transferuri de mijloace bănești intrabancare pentru transferuri în conturile altor clienți, precum și pentru transferurile interbancare – 50 000 MDL/zi, dar nu mai mult de 300 000 MDL/pe lună. Limita va fi anulată după prezentarea Clientului în oficiul bancar (sucursala/agenție) pentru identificarea personală.

- 3.1.8. Achitarea serviciilor și formarea pachetelor de servicii, 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

- 3.1.9. Expedierea mesajelor în adresa Băncii 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Toate mesajele vor fi prelucrate în scurt timp după recepționare, în orele de lucru ale băncii (de la 8:30 până la 17:30).

- 3.1.10. Modificarea loginului și parolei 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

- 3.1.11. Vizualizarea istoricului operațiunilor și arhivei plăților efectuate aferente achitării serviciilor 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

- 3.1.12. Stabilirea și utilizarea modelelor tipizate pentru crearea documentelor de plată 24 de ore din 24, 7 zile din 7.

- 3.1.13. Vizualizarea rechizitelor cardurilor/conturilor online.

- 3.1.14. Vizualizarea datelor analitice financiare, tranzacțiile efectuate de pe cont/card, cu distribuire pe categorii de operațiuni.
- 3.1.15. Setarea codului PIN la cardul de plată. Codul PIN va fi format din 4 cifre, iar confirmarea acestuia va avea loc prin aplicarea mecanismului SCA (Autentificare strictă a clienților). Numărul maxim de setări/modificări a codului PIN per card constituie 2 modificări cu succes pe zi.
- 3.1.16. Transferurile P2P de pe cardul de plată al Clientului pe alte carduri în conformitate cu condițiile, expuse în pct. 3.7.
- 3.1.17. Gestionarea limitelor tranzacționale la cardurile de plată în mărimea limitelor admisibile prestabilite;
- 3.1.18. Blocarea / deblocarea cardurilor de plată. Deblocarea cardurilor de sine stătător va fi posibilă doar pentru cazurile în care anterior cardul a fost blocat de sine stătător în aplicația mobilă FinComPay, ca motiv "Blocarea temporară la solicitarea clientului" și lipsesc restricții aplicate de organele abilitate de lege sau de Bancă.
- 3.1.19. Atașarea cardurilor de plată pentru recepționarea prestațiilor sociale de la CNAS sau distribuirea plăților salariale prin intermediul MPAY.
- 3.1.20. Oferirea consent-ului cu scopul partajării informației cu privire la conturi (solduri, operațiuni) cu prestatorii de Servicii de plată terți (TPP) și confirmarea plăților inițiate de pe platformele TPP în cadrul serviciilor de informare cu privire la conturi și inițierea plăților în sistemul Open Banking.
- 3.2. Prin sistemul FinComPay Clientul poate beneficia de pachetul de servicii suplimentare prestate de către Bancă, precum solicitarea de servicii în regim online, disponibile la momentul utilizării a sistemului FinComPay.
- 3.3. Accesul la pachetul de servicii suplimentare menționate în pct. 3.2 ale Băncii sunt condiționate de înregistrarea corectă a datelor necesare și acceptarea prealabilă a Termenelor și Condițiilor sau Regulilor pentru fiecare serviciu solicitat de către Client.
 - 3.3.1. Termenii și Condițiile sau Regulile acceptate prealabil de Client, împreună cu dispozițiile prevăzute în fiecare dintre documentele contractuale electronice specifice fiecărui tip de produs sau serviciu bancar, încheiate între bancă și Client, vor reprezenta contractul electronic dintre părți. Termenele și Condițiile sau Regulile serviciilor solicitate-prestate, acceptate în prealabil, completează documentele contractuale electronice specifice produselor/serviciilor bancare.
- 3.4. Temei pentru acceptare de către bancă a documentelor electronice pentru prelucrare și oferire acces la pachetul de servicii suplimentare ale băncii este introducerea corectă a login-ului de Client și a parolei, MTAN după caz, și respectarea cerințelor de perfectare a documentelor electronice.
- 3.5. Pentru confirmarea și expedierea spre executare a tranzacțiilor de transfer de mijloace bănești în conturile altor persoanelor fizice și juridice sau semnarea prin autentificarea de tip OTP, Clientul în mod obligatoriu va introduce codul OTP primit prin mesajul sms la telefonul mobil.
- 3.6. Banca execută tranzacțiile electronice efectuate și va presta serviciile electronice solicitate prin sistem numai în cazul în care:
 - a) toate câmpurile tranzacției electronice sunt completate conform cerințelor sistemului, stipulate în Ghidul utilizatorului: FinComPay persoane fizice;
 - b) clientul dispune de mijloace bănești suficiente în conturile bancare pentru a efectua plăți și a achita comisioane;
 - c) față de Client nu sunt aplicate sechestre/restricții/suspendări, alte interdicții asupra mijloacelor bănești sau operațiuni la conturile Clientului, aplicate de autoritățile publice abilitate prin lege;
 - d) toate ecranele (ca exemplu: Acorduri, Termenii și Condițiile/Regulile) afișate pentru serviciul respectiv vor fi bifate/acceptate de către Client;
 - e) documentul electronic și/sau contractul electronic va fi semnat electronic de către Client;
 - f) alte motive legitime.
- 3.7. Condițiile de efectuare a transferurilor P2P prin intermediul sistemului FinComPay sunt reglementate în conformitate cu Regulile de prestare a serviciului de transferuri de bani de pe un card pe alt card, precum și Ghidul utilizatorului: FinComPay persoane fizice.
 - 3.7.1. Pentru efectuarea transferului de la expeditor se percepe un comision conform Tarifelor băncii pentru persoanele fizice, în vigoare la momentul executării transferului. Banca beneficiarului de transfer poate percepe comision pentru alimentarea cardului beneficiarului în cadrul transferului P2P conform actelor normative interne;
 - 3.7.2. Prin utilizarea serviciului de transfer de bani efectuat la numărul de telefon mobil, subiectul de date/clientul este conștient că Banca (iar în cadrul serviciului P2P by Phone și partenerul contractual Visa cu sediul în SUA) va prelucra categoriile de date precum: nume, prenume, IDNP, datele bancare, și datele tehnice ale dispozitivului utilizat (amprenta digitală sau alt mijloc de autentificare în aplicație sau alte caracteristici tehnice) și a contului de utilizator, inclusiv alți utilizatori ai serviciului vor prelucra datele contului/ultimele 4 cifre ale cardului bancar și a numărului de telefon, a căror prelucrare este indispensabilă în scopul executării acestor servicii;
 - 3.7.3. Prin utilizarea serviciului de transfer de bani la numărul de telefon mobil, expeditorul este conștient și își asumă responsabilitatea deplină pentru autenticitatea și plenitudinea datelor beneficiarului introduse, precum și numărul de telefon selectat din contactele dispozitivului mobil, apartenența acestuia la un card/cont atașat. În cazul în care la momentul efectuării transferului de mijloace bănești, numărul de telefon este anexat altei persoane decât a beneficiarului sau unui alt card, Banca nu va returna mijloacele

bănești debitate de pe contul de card al expeditorului;

3.7.4. Banca are dreptul, în mod unilateral, să introducă restricții la sumele expediate ale transferurilor

bănești P2P, la țările de destinație ale transferurilor, precum și să blocheze transferurile P2P cu scopul executării cerințelor legislației în domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului.

3.8. Serviciile suplimentare ale Băncii menționate în pct.3.2 vor fi prestate Clientului de către Bancă în termenele și condițiile acceptate prealabil de către Client pentru fiecare serviciu solicitat în parte, la accesarea și solicitarea nemijlocită a serviciului.

4. Modul de utilizare a sistemului

4.1. Sistemul FinComPay este un sistem de deservire bancară la distanță de tip Mobile-banking furnizat la cererea persoanei fizice, care are deschise la Bancă unul sau mai multe conturi bancare. Pentru a utiliza sistemul FinComPay, Clientul face cunoștință cu prezentele Termeni și Condiții, Tarifele Băncii și completează cererea de conectare la sistemul FinComPay direct în Bancă sau prin on-line conectarea pe pagina web. Clientului i se expediază automat login-ul la adresa electronică a clientului (în cazul conectării) și se expediază parola temporară prin mesajul sms la numărul de telefon mobil indicat de Client în Formularul persoanei fizice pentru autentificare în sistem. Durata valabilității parolei temporare pentru prima înregistrare în sistem este 7 (șapte) zile de la data primirii.

4.1.1. În cazul în care Clientul nu se înregistrează în sistemul FinComPay pe parcursul a 3 luni de la data completării cererii, Banca va rezilia prezentul Contract.

4.2. Pentru a intra în sistem, Clientul descarcă aplicația mobilă FinComPay pentru persoane fizice, unde va fi necesar să parcurgă procedura de autentificare strictă a clientului prin introducerea unui cod OTP (one time password), parolă de unică folosință recepționată de către client pe numărul de telefon mobil înregistrat în Sistemul Informațional al Băncii. După prima autentificare sistemul FinComPay va propune obligatoriu modificarea parolei temporare.

4.3. Clientul va modifica parola la prima autentificare, după care Sistemul va solicita modificarea parolei în mod regulat, o dată la 3 luni.

Parola trebuie să conțină:

- a) nu mai puțin de 8 și nu mai mult de 14 caractere;
- b) litere ale alfabetului latin (A-Z), cifre (0-9) și simboluri speciale;
- c) litere mari (A-Z) și mici (a-z);
- d) cel puțin unul din simbolurile speciale . , ; ? ! * + % - < > @ [] { } / \ _ { } \$ #

4.4. Clientul poate modifica login-ul primit inițial. În scopul respectării cerințelor de securitate standarde, noul login trebuie să fie constituit din cel puțin 6 caractere și maxim 20.

Cerințele la formatul noului login sunt următoarele:

- a) obligatoriu prima literă trebuie să fie latină;
- b) poate conține cifre, simboluri (cratimă " - ", linie jos „_”, ”)

Autentificarea ulterioară în versiunea mobilă poate fi efectuată prin intermediul autentificării de tip biometrică (Touch ID (Fingerprint) sau Face ID) dacă aceasta este activată în dispozitivul mobil al clientului. Din motivele de securitate, o dată în 3 luni Clientul va fi obligat să efectueze autentificarea în sistem prin intermediul introducerii login-ului și parolei.

4.5. În cazul în care durata sesiunii inative în Sistem depășește 10 minute, sesiunea curentă a clientului va fi întreruptă de către sistem.

4.6. Banca va bloca accesul Clientului la serviciile de la distanță în următoarele cazuri:

- a) la cererea Clientului;
- b) introducerea eronată consecutiv de trei ori a parolei de către Client;
- c) refuzul Clientului de a schimba parola o dată la 90 zile;
- d) neutilizarea sistemului de către Client în termenul mai mult de șase luni;
- e) la inițiativa Băncii, când apar suspiciuni în obținerea accesului neautorizat al terților la login-ul și parola Clientului;
- f) Formularul persoanei fizice restant pentru mai mult de 6 luni;
- g) Alte motive legitime.

4.7. Deblocarea accesului în sistem este posibilă după identificarea Clientului, la adresarea lui la Direcția Contact Centru: +373 22 269999 sau în cazul adresării personale a Clientului în Bancă, cu condiția că datele din Formularul persoanei fizice sunt actualizate.

4.8. În scopuri de securitate referitor la conturi și informații despre acestea, Clientul se angajează să asigure siguranța, confidențialitatea și non-proliferarea informațiilor despre login-ul și parola de acces la sistem.

4.9. În caz de pierdere, furt sau copiere neautorizată a informațiilor privind login-ul și parola, Clientul imediat va solicita modificarea parolei prin intermediul sistemului FinComPay sau va notifica Banca la numărul de telefon al Serviciului Call Centru. Riscul de pierdere asociate cu obținerea accesului neautorizat al terților la login-ul și parola Clientului, până la notificarea băncii îl suportă Clientul.

4.10. Clientul recunoaște că primirea de către Bancă prin intermediul sistemului a documentului electronic în modul prevăzut de prezentele Termeni și Condiții, este echivalentă cu primirea documentelor pe suport de hârtie, autentificată prin codul OTP introdus de către Client, și este o condiție necesară și suficientă pentru a stabili că documentul electronic vine de la client.

4.11. În procesul de utilizare a sistemului FinComPay, Clientul se va conduce de Ghidul utilizatorului FinComPay pentru persoane fizice, care poate fi accesat în aplicația mobilă a sistemului FinComPay.

4.12. În cazul parvenirii întrebărilor sau a problemelor tehnice în sistemul FinComPay, Clientul se poate adresa

la Direcția Contact Centru prin e-mail: callcenter@fincombank.com (24/7) sau la numărul de telefon + 373 22 269999 (24/7)

- 4.13.** Actualizarea Formularului persoanei fizice, modificarea numărului de telefon sau adresei electronice indicate de Client în Formular, la care Banca expediază mesaje, este posibil prin prezentarea Clientului la Bancă (la una din subdiviziunile băncii), după identificarea lui. Adresele subdiviziunilor, unde pot fi solicitate modificarea numărului de telefon sau adresei electronice, pot fi aflate apelând la Direcția Contact Centru, la numărul de telefon +373 22 269999.

5. Condițiile de autentificare și validare a identității clientului în cadrul sistemului FinComPay pentru persoane fizice.

- 5.1.** Prin acceptarea și aderarea Clientului la prezentele Termeni și Condiții Clientul le acceptă necondiționat, exprimând în același timp acordul către Bancă de a interacționa electronic și de a utiliza mecanismul de autentificare strictă a tranzacțiilor efectuate și serviciile solicitate prin intermediul Sistemului FinComPay pentru persoane fizice.
- 5.2.** După exprimarea acordului/solicitării Clientului înaintate Băncii, pentru emiterea codului OTP (one-time password) - cod de unică folosință, ce conține datele necesare pentru validarea identității Clientului va fi expediată de către Bancă Clientului prin SMS la numărul de telefon indicat în Formularul persoanei fizice, fiind considerat expedit personal Clientului, care se obligă să păstreze confidențialitatea acestuia.
- 5.3.** Autentificarea prin intermediul introducerii codului OTP (one-time password) va fi aplicată de Client prin aplicația FinComPay pentru acceptarea contractului la serviciul solicitat online sau la efectuarea de transferuri în conturile altor clienți. Analogic autentificării de tip OTP, în cadrul aplicației mobile poate fi utilizată autentificarea biometrică a clientului, dacă aceasta este activată în dispozitivul mobil al clientului.
- Banca și Clientul convin că orice informație, documente, inclusiv contractele generate online, autentificate prin aplicarea bifei sau introducerea codului de unică folosință de către Client, este recunoscută ca un document electronic, care are putere juridică egală cu documentele pe suport de hârtie semnate de către Client personal.
- 5.4.** Banca va asigura posibilitatea tehnică de a verifica faptul validării autentificării documentului/contractului electronic al Clientului, prin stocarea și verificarea informației generate și furnizate de sistem.
- 5.5.** Banca și Clientul acceptă și recunosc, că informația și documentele în formă electronică generate de Bancă și autentificate de către Client prin introducerea codului de unică folosință, recepționat la numărul de telefon mobil prin SMS, se consideră după efectele sale, cu documentul analog pe suport de hârtie, semnat cu semnătura olografă a Clientului și acesta presupune drepturi și obligații atât pentru Bancă cât și pentru Client, și produce efecte juridice și este acceptat ca probă, inclusiv în cadrul procedurilor judiciare.
- 5.6.** Clientul își asumă complet riscul oricăror consecințe negative care pot apărea în legătură cu neîndeplinirea obligațiilor de nedivulgare a informației referitor la datele pentru autentificarea tranzacției (codul de unică folosință recepționat prin SMS la numărul de telefon mobil indicat în Formularul pentru persoane fizice) inclusiv riscurile, legate de consecințele negative ale acțiunilor frauduloase ale terțelor persoane care au primit informațiile menționate mai sus.
- 5.7.** Banca asigură confidențialitatea informației privind datele utilizate de către Client în scopul autentificării tranzacției. Accesul la informații despre datele de autentificare utilizate de către Client, sunt disponibile exclusiv angajaților autorizați ai Băncii în conformitate cu politica de securitate a Băncii.

6. Drepturile Părților

6.1. Drepturile Clientului:

- 6.1.1. Să efectueze tranzacții electronice și să beneficieze de serviciile Băncii conform necesităților sale, doar în nume propriu, în limitele mijloacelor bănești disponibile în conturile sale bancare și condițiilor stabilite de către Bancă pentru serviciile prestate;
- 6.1.2. Să modifice login-ul și parola de utilizare a sistemului, în orice timp fără a anunța Banca și să nu transmită terților aceste date confidențiale;
- 6.1.3. Să primească de la Bancă informația, suportul și consultația necesară cu privire la eventualele probleme de utilizare a sistemului FinComPay;
- 6.1.4. Să primească de la Bancă la cerere în orice moment a relației contractuale prezentele Termeni și Condiții în formă electronică, pe site-ul sistemului FinComPay;
- 6.1.5. Să solicite, în caz de necesitate, rezilierea și/sau suspendarea deservirii la distanță prin sistemul FinComPay;
- 6.1.6. Să beneficieze de dreptul de acces la date, de intervenție, de opoziție care pot fi realizate prin adresarea unei solicitări către Bancă.

6.2. Drepturile Băncii:

- 6.2.1. La prestarea serviciului de deservire bancară la distanță prin sistemului FinComPay, să solicite Clientului respectarea obligațiunilor Clientului ce rezultă atât din prezentele Termeni și Condiții, cât și din alte Reguli sau Termeni și Condiții acceptate de către Client pe parcursul interacțiunii electronice cu Banca și stabilirii relațiilor de afaceri;
- 6.2.2. Să refuze efectuarea unei tranzacții electronice, dacă consideră că aceasta poate să contravină legislației în vigoare, nu este inițiată și autorizată în ordinea stabilită și/sau dacă în urma executării acesteia Clientul nu va dispune de mijloace bănești suficiente pentru achitarea tarifelor/comisioanelor aferente sistemului FinComPay sau nu se va încadra în condițiile serviciului solicitat;
- 6.2.3. Să suspende, în mod unilateral și pe un termen nedeterminat, posibilitatea utilizării sistemului

- FinComPay în cazul apariției unor defecțiuni tehnice sau a altor circumstanțe, ce împiedică utilizarea sistemului. În acest caz operațiunile solicitate de Client vor putea fi efectuate prin prezentarea fizică la Bancă, conform condițiilor și tarifelor stabilite de Bancă pentru astfel de operațiuni;
- 6.2.4. Să deconecteze/blocheze Clientul de la sistem în caz de încălcare de către Client a normelor de efectuare a operațiunilor prin intermediul sistemului, prevăzute de prezentele Termeni și Condiții;
- 6.2.5. Să efectueze unilateral modificări în prezentele Termeni și Condiții. Orice modificare va fi comunicată Clientului prin afișarea ei în versiunea mobilă a sistemului FinComPay. Banca își rezervă dreptul de a utiliza și alte mijloace legale suplimentare pentru notificarea Clientului. Modificările la prezentele Termeni și Condiții intră în vigoare la expirarea a 60 de zile de la data publicării. Completarea prezentelor Termeni și Condiții cu prevederile, care nu au fost descrise anterior pot intra în vigoare imediat, începând cu data aprobării, dacă acestea nu dăunează Clientului;
- 6.2.6. Să aplice în mod automat dispozițiile legale specifice cu caracter imperativ în legătură cu operațiunile, serviciile/produsele bancare, inclusiv pentru produsele de creditare, în măsura în care acestea diferă de cele stabilite în contractele specifice, fără să mai fie necesar modificarea prezentelor Termeni și Condiții.

7. Obligațiunile Părților

7.1. Obligațiunile clientului:

- 7.1.1. Să utilizeze sistemul FinComPay conform prevederilor prezentelor Termeni și Condiții;
- 7.1.2. Să nu întreprindă acțiuni care vizează încălcarea integrității și securității sistemului FinComPay;
- 7.1.3. Să înștiințeze Banca imediat ce constată:
- a) modificarea neautorizată a soldurilor conturilor sale bancare;
 - b) orice eroare sau neregulă apărute în urma gestionării de Bancă a conturilor sale bancare;
 - c) elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii informației de autentificare a clientului de către persoane terțe;
 - d) disfuncționalități ale sistemului sau dacă parola de acces primită este incorectă;
 - e) furtul / pierderea sau alte circumstanțe de pierdere a controlului asupra telefonului mobil/cartei SIM sau a poștei electronice, care sunt utilizate în legătură cu serviciul FinComPay pentru persoane fizice.
- 7.1.4. Să ia măsuri privind păstrarea în siguranță a login-ului și parolei, să le utilizeze astfel, încât să nu poată fi identificate de alte persoane, să nu le transmită de sine stătător persoanelor terțe și să nu utilizeze același login și/sau parolă utilizate în cazul FinComPay pentru alte servicii sau platforme;
- 7.1.5. Să modifice cu o periodicitate de 90 de zile Parola utilizată pentru accesarea la sistemul FinComPay;
- 7.1.6. Să achite comisioanele de utilizare a sistemului FinComPay, precum și alte comisioane, dacă există, în corespundere cu tarifele Băncii în vigoare, precum și să asigure în conturile sale bancare mijloacele bănești necesare pentru achitarea acestora;
- 7.1.7. Lunar să solicite, să primească și să verifice extrasele din conturile sale pentru luna calendaristică precedentă și în cazul depistării divergențelor dintre datele reflectate pe cont și operațiunile real efectuate, să informeze Banca. În cazul în care, în termen de 45 de zile din data efectuării tranzacției, Clientul nu a înaintat pretenții privind extrasul de cont, extrasul de cont se consideră confirmat, iar pretențiile ulterioare pot fi respinse de către Bancă;
- 7.1.8. Să utilizeze sistemul FinComPay, personal, doar în nume propriu și în scopuri legale;
- 7.1.9. Să manifeste un comportament vigilent și responsabil la accesarea și utilizarea sistemului FinComPay;
- 7.1.10. Să păstreze confidențialitatea aferentă oricăror acorduri verbale sau scrise încheiate cu Bancă;
- 7.1.11. Să nu divulge informația transmisă de către Bancă Clientului aferent datelor de autentificare a tranzacțiilor (cod OTP).

7.2. Obligațiunile Băncii

- 7.2.1. Să presteze serviciul de deservire bancară la distanță prin sistemul FinComPay conform condițiilor prezentelor Termeni și Condiții;
- 7.2.2. Să pună la dispoziție Clientului Ghidul utilizatorului FinComPay pentru persoane fizice;
- 7.2.3. Să consulte Clientul privind lucrul cu sistemul FinComPay;
- 7.2.4. Să proceseze informația conform mesajelor electronice autorizate expediate de Client prin intermediul sistemului FinComPay, conform condițiilor prezentelor Termeni și Condiții;
- 7.2.5. Să asigure confidențialitatea și integritatea tranzacțiilor electronice efectuate de Client;
- 7.2.6. Să blocheze accesul Clientului la sistem, la cerere recepționată prin apel la telefon(24/7) sau la Bancă, în zilele de lucru, între orele 8:30-17:30;
- 7.2.7. Să păstreze secretului bancar privind tranzacțiile și conturile Clientului gestionate de Bancă prin intermediul sistemului FinComPay , rezervând dreptul de a-l dezvălui autorităților publice abilitate, în limita competenței lor, stabilite prin lege;
- 7.2.8. Să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea în urma utilizării frauduloase a sistemului FinComPay și să asigure măsurile aplicate în vederea identificării Clientului și asigurării confidențialității, autenticității și non-repudierii tranzacțiilor electronice, autentificate de Client;
- 7.2.9. Să asigure un grad adecvat de securitate și siguranță operațională a localului, echipamentului de comunicații și procesare, precum și a soluției soft prin intermediul căreia se inițiază, înregistrează, controlează și recepționează Tranzacțiile electronice;
- 7.2.10. Să afișeze în cadrul sucursalelor Băncii și să plaseze pe pagina web a Băncii, informația cu privire la modificările efectuate în prezentele Termeni și Condiții și Tarifele Băncii de deservire a persoanelor fizice cu cel puțin 60 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor respective, cu excepția serviciilor noi.

8. Responsabilitatea Părților

- 8.1.** Părțile poartă răspundere, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare a RM și prezentele Termeni și Condiții.
- 8.2.** Părțile nu poartă răspundere pentru imposibilitatea utilizării sistemului FinComPay sau pentru neexecutarea totală sau parțială a obligațiilor rezultând din prezentele Termeni și Condiții, în cazul când imposibilitatea sau neexecutarea se datorează unor evenimente sau împrejurări ce nu au putut fi prevăzute și/sau preîntâmpinate, și care nu depind de voința părților, cum sunt: defecțiuni tehnice sau alte circumstanțe, ce împiedică utilizarea sistemului, calamitățile naturale, incendiile, acțiunile militare, acțiunile autorităților publice/ organelor de stat, obligatorii spre executare sau alte evenimente în afara controlului, certificate în corespundere cu legislația în vigoare.
- 8.3.** Banca nu poartă răspundere față de Client:
- 8.3.1.** pentru accesul nesanționat la sistemul FinComPay, utilizarea de către terți a login-ului și parolei de utilizator, dacă acestea au avut loc cu permisiunea sau din culpa Clientului, iar Banca nu a fost notificată în acest sens la timp;
 - 8.3.2.** pentru veridicitatea și corectitudinea informației indicate de Client în cadrul mesajelor electronice autorizate expediate;
 - 8.3.3.** pentru acces nesanționat și utilizarea de către persoane terțe a informațiilor trimise de către Bancă la numărul de telefon mobil și de adresa de e-mail indicată de Client la înregistrarea/autorizarea;
 - 8.3.4.** pentru acces nesanționat și utilizarea de către persoane terțe a informațiilor transmise de către Bancă Clientului.
- 8.4.** Banca nu este obligată să verifice măsurile întreprinse de Client în vederea asigurării confidențialității login-ului și parolei, precum și a gradului de securitate a terminalelor de la care este accesat sistemul FinComPay.
- 8.5.** Clientul este responsabil integral pentru toate acțiunile și operațiunile sale în sistemul FinComPay. Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației conținute în mesajele electronice autorizate, transmise de el prin intermediul sistemului FinComPay.

9. Operațiunile de convertire

- 9.1.** În momentul efectuării operațiunii de plată sau transfer, în cazul în care valuta operațiunii nu coincide cu valuta contului, Bancă efectuează convertirea valutelor la cursul comercial al Băncii pentru operațiunile fără numerar ale persoanelor fizice.
- 9.2.** Informația referitor la cursul comercial al Băncii aplicat pentru operațiunile fără numerar ale persoanelor fizice este disponibilă pe pagina web a Băncii și direct în cadrul aplicației mobile, până la efectuarea operațiunii și în momentul efectuării acesteia.

10. Limitele la operațiunile valutare efectuate prin intermediul FinComPay

- 10.1.** În conformitate cu reglementarea valutară în vigoare și regulile interne ale Băncii, sunt stabilite următoarele limite la transferarea valutei pe teritoriul țării:
- 10.1.1.** Transferuri intrabancare între conturile Clientului – fără restricții;
 - 10.1.2.** Transferuri intrabancare în favoarea unei persoane fizice sau juridice sub formă de donație – în sumă de până la 10 000 Euro (sau echivalentul lor);
- 10.2.** Transferuri interbancare în valută străină nu se efectuează.
- 10.3.** Operațiunile de achitare a serviciilor comunale sau altor servicii se limitează de lista prestatorilor de servicii (contrageți Băncii) și soldul disponibil la contul Clientului.
- 10.4.** Achitățile la conturile de dobândă, credit, comisioanele și penalități la credit, precum și transferurile intrabancare în favoarea persoanelor juridice vor fi prelucrate de operatorul Băncii în scurt timp după recepționare, în timpul zilei operaționale a Băncii. Plățile efectuate după sfârșitul zilei operaționale sau în zile de odihnă vor fi prelucrate cu data următoarei zile operaționale în orele de lucru ale Băncii.
- 10.5.** Transferuri în lei interbancare vor fi prelucrate în scurt timp după recepționare, în timpul zilei operaționale a Băncii. Plățile efectuate după finisarea zilei operaționale sau în zilele de odihnă vor fi prelucrate cu data următoarei zile operaționale în orele de lucru ale Băncii. Excepție fac transferurile în cadrul serviciului MIA Instant Payments, transferuri între conturi curente sau de card, în valuta națională, ce sunt prelucrate în regim online, 24/7/365.
- 10.6.** Comisioanele și Limitele a Serviciului MIA Instant Payments sunt stabilite în cadrul Tarifelor de deservire a persoanelor fizice.

11. Măsuri de securitate și prevenire a fraudei

- 11.1.** Clientul trebuie să ia măsuri privind păstrarea în siguranță a login-ului și parolei pentru autentificarea în sistemul FinComPay. Este interzis de a scrie login-ul și parola pe oricare suport, pentru a preveni identificarea acestora și accesul neautorizat al terților.
- 11.2.** Clientul trebuie să asigure protejarea dispozitivului utilizat (ex.: calculatorul, tabletă, telefonul mobil) cu un soft special anti-virus și să acceseze sistemul FinComPay numai de pe dispozitive protejate.
- 11.3.** În caz de pierdere, furt sau copiere / accesarea neautorizată a informațiilor despre login și parola, Clientul este obligat de a schimba imediat parola, după dorință și login la aplicația mobilă, sau va notifica Banca la numărul de telefon al Direcția Contact Centru (022 269999).

Clientul trebuie să fie precaut cu privire la deschiderea link-urilor conținute în SMS-uri sau e-mail-uri. Să nu răspundă mesajelor sau apelurilor telefonice nesolicitate și să rețină că banca nu va contacta niciodată pentru solicita elemente de securitate, cum ar fi parola, cod OTP, PIN etc. Să nu divulge informația transmisă de către Bancă Clientului.

- 11.4. Clientul nu trebuie să dezvăluie elementele de securitate mobile banking (ex: parola, OTP) și să nu le stocheze pe dispozitiv. Pentru un plus de securitate, trebuie de setat o parola pentru protejarea accesului la telefonul mobil, tabletă sau alt dispozitiv.
- 11.5. Clientul nu trebuie să lase dispozitivul mobil nesupravegheat atunci când se află în aplicație și să se asigure că ecranul acestuia nu este vizibil persoanelor neautorizate în momentul efectuării operațiunii financiare.
- 11.6. Clientul trebuie să descarce aplicația/ aplicațiile mobile numai din Magazinele oficiale de aplicații, cum ar fi App Store, Google Play. Aplicațiile băncii nu sunt disponibile decât în aceste locații oficiale.
- 11.7. Se recomandă clientului utilizarea unui program anti-virus/anti-malware specializat pentru dispozitivele mobile. Un produs cu o reputație bună va fi capabil să identifice potențialele amenințări și de a le opri înainte de a aduce modificări în sistem și să altereze sau sustragă datele private.

12. Soluționarea litigiilor

- 12.1. Toate neînțelegerile apărute în legătură cu neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a prezentelor Termeni și Condiții vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. Orice litigiu între Părți privind prezentele Termeni și Condiții, care nu a putut fi soluționat de către Părți în mod amiabil, va fi transmis pentru soluționare instanțelor judecătorești competente din Republica Moldova, în conformitate cu legislația în vigoare din Republica Moldova.
- 12.2. Partea care nu utilizează măsuri de protecție contra accesului nesancționat la sistemul FinComPay, va compensa pierderile aduse celeilalte Părți.
- 12.3. Pe perioada examinării litigiului, privind executarea prezentelor Termeni și Condiții, Banca are dreptul să suspende în mod unilateral accesul Clientului la sistemul FinComPay.
- 12.4. Părțile sunt de acord și recunosc faptul că documentele electronice din sistemele informatice ale Băncii sunt coerente. La verificarea integrității documentelor electronice, părțile se bazează pe prevederile prezentelor Termeni și Condiții.
- 12.5. Identificarea persoanei în numele căreia documentul electronic a fost autentificat prin introducerea codului OTP prin intermediul produsului bancar predestinat pentru generarea datelor de unică folosință (OTP). În acest scop, în autentificarea electronică este inclus login-ul Clientului și datele privind tranzacția efectuată, care sunt supuse unui algoritm special pentru a valida identitatea clientului.

13. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal

- 13.1. Banca garantează păstrarea secretului bancar dar și cerințele de conformitate și confidențialitate prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal la operațiunile și conturile Clientului, rezervând dreptul de a-l dezvălui autorităților publice abilitate, în limita competenței lor, stabilite prin lege.
- 13.2. Clientul se obligă să respecte regimul de confidențialitate referitor la orice acorduri verbale sau scrise cu Banca.
- 13.3. Clientul este informat corespunzător cerințelor art. 12 din Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal și Notei de informare privind condițiile de prelucrare și protecție a datelor cu caracter personal asigurate de către „Banca de Finanțe și Comerț” S.A. disponibilă pe pagina web a Băncii.
- 13.4. Prelucrarea datelor cu caracter personal va fi efectuată de către Bancă pe parcursul la toată perioada de menținere a relațiilor contractuale cu Titularul contului, până la momentul, când una dintre părți în scris va anunța despre încetarea relațiilor contractuale. După încetarea relațiilor contractuale, datele cu caracter personal ale Clientului vor fi transmise în arhivă în conformitate cu legislația în vigoare a RM.

14. Dispoziții finale

- 14.1. Prezentele Termeni și Condiții intră în vigoare din data semnării de către Client a Cererii de conectare la sistemul FinComPay și sunt valabile pe o perioadă neterminată.
- 14.2. Banca își rezervă dreptul de a modifica prezentele Termeni și Condiții în mod unilateral.
- 14.3. Modificările și completările ulterioare vor fi puse la dispoziția Clientului pe pagina web a Băncii (www.fincombank.com) cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data intrării acestora în vigoare.
- 14.4. Termenul de notificare de 2 (două) luni nu se aplică și modificările la Termenii și Condiții intră în vigoare fără a fi necesară notificarea Clientului, în următoarele situații:
 - a) modificările sunt impuse de aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective;
 - b) Banca efectuează modificările în vederea introducerii unor noi servicii.
- 14.5. În cazul în care Clientul nu va notifica Banca în conformitate cu prevederile prezentelor Termenilor și Condiții despre dezacordul său cu privire la noile modificări operate în acestea și/sau în tarifele Băncii, acestea vor fi considerate acceptate de către Client în formă tacită.

15. Referințe despre Banca

- 15.1. „FinComBank” S.A., IDNO 1002600005347, adresa juridică: str. Pușkin A.,26, MD-2012, mun. Chișinău, Republica Moldova, telefon +373 022 269 900, fincom@fincombank.com, licența BNM seria A MMII № 004494 din 23.01.2015, pagina web oficială a Băncii www.fincombank.com.
- 15.2. Contacte Direcția Contact Centru: tel. +373 22 269999, e-mail: callcenter@fincombank.com. Program 24/7
- 15.3. Autoritatea responsabilă de supraveghere a activității Băncii este Banca Națională a Moldovei.

Anexa nr. 1

**<N.P.P al administratorului Sucursalei>
“FinComBank” S.A. Sucursala Nr. <adresa sucursalei>**

Cerere de conectare la sistemul FinComPay

Subsemnatul, _____ IDNP _____

Cuvântul-parola pentru identificarea telefonică: _____

Rog să mă conectați la serviciul deservirea bancară la distanță prin sistemul **FinComPay**.

Declar că am făcut cunoștință cu Termeni și Condiții de utilizare a sistemului FinComPay pentru persoane fizice, cu Tarifele Băncii și sunt de acord și le accept benevol în condițiile expuse.

Declar că la momentul semnării Cererii de conectare la sistemul FinComPay mi-au fost puse la dispoziție toate informațiile menționate în Termeni și Condiții, care îmi sunt clare, sunt de acord cu acestea și mă oblig să le respect.

Eu accept să primesc serviciile oferite de Bancă și informații prin intermediul mesajelor electronice, SMS-notificărilor: push notificări în aplicația mobilă

Data: ZZ/LL/AA Semnătura clientului _____

* La conectarea la sistemul FinComPay la distanță - cerere de conectare la sistem nu se completează