

Утверждено решением Правления Банка:
протокол № 3 от 18.01.2018
Изменено решением Правления банка:
протокол № 12 от 20.03.2018
протокол № 28 от 11.06.2018
протокол № 43 от 04.09.2018
протокол № 45 от 19.09.2018
протокол № 13 от 28.03.2019

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ДЕНЕЖНЫХ ПЕРЕВОДОВ С КАРТЫ НА КАРТУ

Правила предоставления услуги денежных переводов с карты на карту (далее – настоящие **Правила**) представляют собой рамочный договор в виде публичной оферты, в соответствии с положениями Гражданского Кодекса Республики Молдова и Закона № 114 от 18.05.2012 «О платежных услугах и электронных деньгах».

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1 Банк или Поставщик платежных услуг - FinComBank S.A., далее – Банк, IDNO 1002600005347, юридический адрес ул. Пушкина, 26, мун. Кишинэу, Республика Молдова, e-mail: fincom@fincombank.com, лицензия НБМ серия А ММП № 004505 от 19.02.2018. Номер телефона Колл-центра (+373 22) 26-99-99, номер телефона службы поддержки 24/24 для держателей карт (+373 22) 21-02-02, 21-03-03. Официальная веб-страница: www.fincombank.com

Органом публичной власти, ответственным за надзор за поставщиком платежных услуг является Национальный банк Молдовы.

1.2 Услуга денежных переводов с карты на карту (далее – услуга переводов P2P) – услуга, предоставляемая физическим лицам – держателям платежных карт международных платежных систем Mastercard Inc. и Visa Inc., позволяющая осуществлять безналичные денежные переводы между платежными картами в национальной и иностранной валюте (MDL, USD, EUR) на сайтах Банка*.

* п. 1.2 изменен решением Правления банка, протокол № 43 от 04.09.2018.

1.3 Сайт Банка - веб-страница, разработанная и поддерживаемая Банком.

1.4 Отправитель – физическое лицо – держатель платежной карты, которое дает поручение Банку осуществить денежный перевод за счет средств на счете, к которому эмитирована его платежная карта.

1.5 Получатель – физическое лицо – держатель платежной карты, которое является получателем денежного перевода.

1.6 Платежная карта (далее – карта) – стандартизированный носитель информации, посредством которого его Держатель имеет удаленный доступ к текущему счету, с целью осуществления определенных операций, предусмотренных банком-эмитентом.

1.7 Технология 3D-Secure - международный стандарт безопасности, основанный на персонализированной аутентификации держателя карты и предусматривающий создание **динамического пароля** для осуществления операций в виртуальной среде. Технология разработана платежными системами Mastercard Inc. (Mastercard Secure Code) и Visa Inc. (Verified by Visa)*.

* п. 1.7 изменен решением Правления банка, протокол № 43 от 04.09.2018.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Настоящие Правила устанавливают порядок и определяют права и обязанности Сторон, при использовании услуги переводов P2P.

2.2 Отправитель/ Получатель, пользуясь услугой переводов P2P, подтверждает тот факт, что он ознакомился с настоящими Правилами, а также с Тарифами и Лимитами, согласен с ними и принимает их.

2.3 Настоящие Правила адресованы неопределенному кругу лиц и являются публичной офертой.

2.4 Безусловным акцептом настоящих Правил является проставление отметки «Я ознакомился и согласен с Правилами предоставления услуги денежных переводов с карты на карту» при заполнении реквизитов на осуществление денежного перевода на веб-странице Банка.

2.5 Услуга переводов P2P позволяет осуществить перевод денежных средств в он-лайн режиме между картами международных платежных систем Mastercard Inc. и Visa Inc., с карты выпущенной любым молдавским банком на любую карту Молдовы или за границей.

Также данный сервис предусмотрен для P2P-переводов с карт MasterCard, выпущенных банками за рубежом (в соответствии с странами указанными в Тарифах и лимитах по использованию услуги переводов P2P), на карты Visa и Mastercard, выпущенные банками из Республики Молдова.*

* п. 2.5 изменен решением Правления банка, протокол № 13 от 28.03.2019.

Данная услуга перевода доступна круглосуточно и имеет большое количество преимуществ*:

- возможность осуществить перевод везде, где есть доступ к интернету: со стационарного ПК, с мобильного телефона и других гаджетов, поддерживающих выход в интернет;
- сниженная комиссия за перевод;
- доступность услуги (она предоставляется всегда, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю);
- необходимость знать только минимальное количество информации о получателе;
- возможность перевода денег на любые карты Mastercard или Visa, вне зависимости от принадлежности к банку.*

* п. 2.5 изменен решением Правления банка, протокол № 43 от 04.09.2018.

* п. 2.5 изменен решением Правления банка, протокол № 45 от 19.09.2018

* п. 2.6 добавлен решением Правления банка, протокол № 45 от 19.09.2018.

2.6 Для аутентификации Отправителя используются персонализированные элементы безопасности карты: номер карты, дата окончания срока действия карты, код CVC2/CVV2, а также фактор идентификации (динамический пароль) с применением технологии 3D-Secure. Если Банк-эмитент платежной карты Отправителя не поддерживает подтверждение операций по технологии 3D-Secure, перевод осуществляется без дополнительной аутентификации*.

* п. 2.8 изменен решением Правления банка, протокол № 43 от 04.09.2018.

2.7 Переводы P2P осуществляются в режиме on-line, в соответствии с правилами платежных систем Mastercard и Visa. Денежные средства будут заблокированы на платежной карте Отправителя немедленно, в момент осуществления операции, что приведет к уменьшению доступных денежных средств на счете. В то же время срок, когда сумма перевода становится доступной для Получателя, зависит от банка-эмитента карты Получателя*.

* п. 2.9 изменен решением Правления банка, протокол № 43 от 04.09.2018.

2.8 За осуществление перевода с Отправителя взимается комиссия в размере, определяемом Тарифами и лимитами по использованию услуги переводов P2P, действующими на момент исполнения перевода. Комиссия за осуществление перевода конвертируется в валюту перевода по курсу НБМ на день осуществления перевода. Банк Получателя перевода может взимать комиссионные за пополнение карты Получателя в рамках перевода P2P, согласно своих внутренних процедур.

2.9 Если валюта перевода не совпадает с валютой счета Отправителя и/или Получателя, конверсия суммы перевода и комиссии будет осуществляться банком-эмитентом карты Отправителя или Получателя в соответствии со своими внутренними правилами.

2.10 К переводам P2P применяются ограничения, в соответствии с законодательством РМ в области валютного регулирования, а также лимиты на осуществление переводов в размере, определяемом Тарифами и лимитами по использованию услуги переводов P2P.

2.11 Банк вправе, в одностороннем порядке, вводить дополнительные ограничения на суммы и валюты и количество отправляемых денежных переводов P2P, на страны назначения переводов, а также блокировать переводы P2P в целях исполнения требований законодательства РМ в области противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма.

2.12 Для осуществления денежного перевода P2P, Отправитель денежного перевода должен располагать:

- a) активной (действующей) платежной картой платежной системы Mastercard, открытой в одном из банков РМ;
- b) мобильным телефоном, электронной почтой или другим средством общения с банком-эмитентом для получения динамического пароля, в случае если Банк-эмитент поддерживает услугу 3D-Secure;
- c) устройством с выходом в Интернет;
- d) реквизитами Получателя перевода: полный номер карты, имя и фамилия Получателя*.

* п. 2.14 изменен решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.

3. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕВОДА

3.1 После осуществления входа на сайт Банка, Отправитель вводит следующие данные:

- a) имя и фамилия Отправителя на латинице (например: Ion Ceban);
- b) номер карты Отправителя, срок ее действия и код CVC2/CVV2;
- c) адрес проживания;*
- d) сумма и валюта перевода;
- e) номер карты, имя и фамилия Получателя на латинице*.

* п. 3.1 изменен решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.

* п. 3.1 изменен решением Правления банка, протокол № 43 от 04.09.2018.

* п. 3.1 изменен решением Правления банка, протокол № 13 от 28.03.2019.

3.2 После внесения данных о переводе Отправителю необходимо ознакомиться с настоящими Правилами и проставить отметку об ознакомлении и согласии с ними.

3.3 На странице перевода будет афиширована сумма и валюта перевода и комиссии за осуществление перевода (сумма комиссии не входит в сумму перевода, а удерживается дополнительно). Отправитель проверяет введенные реквизиты перевода, сумму перевода и сумму комиссии и, в случае согласия, Отправитель нажимает кнопку «Продолжить», после чего перенаправляется на страницу дополнительной аутентификации держателя карты с применением технологии 3D-Secure, если его банк-эмитент поддерживает технологию 3D-Secure.

- 3.4 Динамический пароль для аутентификации 3D-Secure высылается Отправителю на номер его мобильного телефона, адрес электронной почты, Интернет-бэнкинг или другими методами, согласно внутренних правил банка Отправителя.
- 3.5 После правильного введения динамического пароля 3D-Secure, если он запрашивается, сайт Банка осуществляет следующие действия:
- принимает и обрабатывает поручение Отправителя на перевод денежных средств со счета карты Отправителя на счет карты Получателя;
 - направляет электронный запрос банку-эмитенту Отправителя на авторизацию операции списания со счета Отправителя денежных средств в размере суммы перевода и комиссии;
 - направляет электронный запрос банку-эмитенту Получателя на авторизацию операции зачисления на счет Получателя денежных средств в размере суммы перевода.
- Банк-эмитент Получателя, в соответствии с собственными внутренними процедурами, а также с правилами платежных систем, даёт ответ на запрос на авторизацию.
- 3.6 Результат операции – успешной или неуспешной, предоставляется Отправителю на экране используемого им устройства в виде электронного чека, содержащего код авторизации, маскированные номера карт Отправителя и Получателя, сумму и валюту перевода, комиссию.
- 3.7 После уведомления об успешном завершении операции она является безотзывной и не может быть отменена Отправителем.

4. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1 Отправитель вправе:

4.1.1 Инициировать перевод в соответствии с условиями настоящих Правил.

4.1.2 Отказаться от осуществления перевода, в случае несогласия с условиями настоящих Правил и/или суммы взимаемой Банком комиссии.

4.2 Банк вправе:

4.2.1 Требовать от Отправителя соблюдения настоящих Правил, в том числе оплаты комиссий.

4.2.2 Отказать Отправителю в осуществлении перевода в случаях, установленных законодательством РМ и настоящими Правилами.

4.2.3 Отказать Отправителю в осуществлении перевода в случае, если заполнены не все поля экранной формы перевода или если параметры операции, указанные Отправителем, не соответствуют ограничениям, установленным в Правилах и Тарифах и лимитах.

4.2.4 Обрабатывать и передавать третьим лицам персональную информацию Отправителя, переданные Банку в целях осуществления перевода средств, в том числе международного*.

* п. 4.2.4 изменен решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.

4.3 Отправитель обязан:

4.3.1 До осуществления операции ознакомиться с настоящими Правилами и Тарифами и лимитами Банка и осуществлять перевод в строгом соответствии с положениями настоящих Правил.

4.3.2 Проверять правильность введенных реквизитов до подтверждения операции.

4.3.3 Осуществлять перевод денежных средств только с платежной карты, открытой на его имя.

4.3.4 Оплатить комиссию за перевод в полном объеме.

4.3.5 Не осуществлять перевод в целях осуществления предпринимательской деятельности.

4.3.6 Представить по запросу банку необходимые документы*.

* п. 4.3.6 добавлен решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.

4.4 Банк обязан:

4.4.1 Разместить действующую редакцию Правил на сайте Банка.

4.4.2 Осуществить перевод в соответствии с указанными Отправителем параметрами. Банк не несет ответственности в случае, если Отправитель совершил ошибку при указании параметров перевода (суммы, реквизитов карт) и не участвует в дальнейшем урегулировании взаимоотношений Отправителя с фактическим Получателем. Банк не несет ответственности в случае невозможности исполнения настоящих Правил, если оно вызвано причинами, находящимися вне сферы контроля банка, в том числе действиями иных лиц, обеспечивающих исполнение перевода (включая, но, не ограничиваясь: процессинговые центры, банки-эмитенты), возникновением обязательств непреодолимой силы, решениями органов власти РМ, в иных случаях, предусмотренных законодательством РМ.

4.4.3 Предоставить Отправителю электронную копию чека после совершения операции.

4.4.4 Рассмотреть жалобу Отправителя на качество предоставления услуги и предоставить ответ в срок не позднее 30 календарных дней со дня получения жалобы Банком.

4.4.5 Хранить банковскую тайну по переводам, оставляя за собой право раскрывать ее полномочным органам, в пределах их компетенции, установленной законом.

4.5 Ответственность сторон:

4.5.1 Отправитель несет ответственность за правильность и подлинность информации, указанной при осуществлении перевода.

4.5.2 Отправитель несет ответственность за использование при осуществлении перевода P2P только карты, выпущенной на его имя, действительной на день использования услуги переводов P2P.

- 4.5.3** Отправитель несет ответственность за то, что осуществляемый им перевод соответствует законодательству РМ.
- 4.5.4** Банк не несет ответственности за операции, совершенные вследствие кражи третьими лицами данных платежной карты, произошедшей в результате нарушения Отправителем Правил пользования картами банка-эмитента карты.
- 5. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ МОШЕННИЧЕСТВА**
- 5.1** Для получения перевода через сайт банка отправителю необходимо знать только имя / фамилию получателя и полный номер карты. Не предоставляйте никакие другие элементы безопасности карты, если отправитель запрашивает их.
- 5.2** Пароль 3D-Secure является строго конфиденциальным и личным, и его никоим образом не следует разглашать третьим лицам. Сайт и банк, выпустивший вашу карту, никогда не будут запрашивать пароль 3D-Secure по телефону или по электронной почте.
- 5.3** После передачи убедитесь, что вы закрыли веб-страницу, поэтому убедитесь, что никто не будет иметь доступа к ранее введенным вами данным.
- 5.4** В случае, если вы подозреваете, что ваша карта использовалась мошенническим путем или если карта потеряна / украдена, немедленно обратитесь в службу поддержки банка. Услуги по поддержке банковской карты доступны 24/7/365.
- 5.5** Проверять наличие символов 3D-Secure (Mastercad SecureCode, ПОДТВЕРЖДЕННЫХ VISA, American Express SafeKey) на платформах электронной коммерции. Они обычно отображаются внизу веб-страницы торговца.
- 5.6** Убедитесь, что веб-сайт торговца защищен наличием логотипа SSL или его адрес начинается с «https: //», что указывает на шифрование передаваемой информации.
- 5.7** Никогда не предоставляйте свой PIN-код. При проведении онлайн-транзакций это не является необходимым, поэтому ни один онлайн-торговец не имеет права запрашивать его введение в специальном поле на платформе электронной коммерции.
- 5.8** Никому не сообщайте код CVV2 / CVC2 или любой другой одноразовый пароль, полученный от вашего банка, для авторизации платежа или подписки на системы Интернет-банкинг / Мобильный банкинг.
- 5.9** Избегайте использования общедоступных сетей Wi-Fi для онлайн-транзакций, так как они могут использоваться для захвата передаваемых данных.
- 5.10** Защитите свой компьютер / ноутбук, активировав обновления безопасности, предоставляемые поставщиками программного обеспечения (обычно бесплатными), и установите антивирусную или антивирусную программу, которая поможет обнаруживать мошеннические программы, предназначенные для сбора ваших личных данных, по адресу обнаружение сайтов, созданных преступниками с целью получения конфиденциальных данных и т. д.
- 5.11** Избегайте доступа к подозрительным ссылкам в электронных письмах, социальных сетях, программах мгновенной передачи сообщений, особенно в тех случаях, когда требуются персональные данные или информация о карте.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 6.1** Отправитель подтверждает, что все условия настоящих Правил ему понятны, и он принимает их, безусловно и в полном объеме.
- 6.2** Клиенты уведомляются о прекращении (изменении) действия настоящих Правил или о введении в действие новых Правил предоставления услуги денежных переводов с карты на карту путём размещения новой редакции Правил на сайтах Банка. Правила считаются отменёнными / изменёнными, а новые Правила — вступившими в силу с момента их размещения на сайтах Банка.
- 6.3** Для того, чтобы избежать риск мошеннических действий с платежной картой, Клиент обязан соблюдать инструкции по использованию и хранению платежной карты, согласно действующим правилам пользования картами банка-эмитента карты.
- 6.4** Лицо, использующее услугу денежных переводов с карты на карту, предоставляет Банку право на обработку информации, относящейся к персональным данным, в соответствии с положениями Закона РМ о защите персональных данных №133 от 08.07.2011, а именно: имя и фамилия Отправителя, IDNP и банковские реквизиты. Под обработкой персональных данных понимается любая операция или набор операций, выполняемых над персональными данными, как автоматизированными средствами, так и без таковых, включая их передачу, при необходимости, третьим лицам, в том числе за границу*.
- * п. 5.4 изменен решением Правления банка, протокол № 28 от 11.06.2018.*
- 6.5** Отправитель выражает согласие и уполномочивает Банк предоставлять полностью или частично информацию, указанную в пункте 5.4, Банку-эмитенту карты Получателя и/или платежных систем Mastercard или Visa и/или Получателю в целях исполнения перевода денежных средств с карты на карту*.
- * п. 5.5 изменен решением Правления банка, протокол № 43 от 04.09.2018.*
- 6.6** Все вопросы, разногласия или требования, возникающие из настоящих Правил или в связи с ними, подлежат урегулированию Сторонами путем переговоров. При отсутствии согласия, споры и разногласия подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством Республики Молдова.