



HOTĂRÎRE
cu privire la aprobarea Regulamentului privind utilizarea
sistemelor de deservire bancară la distanță

nr. 376 din 15.12.2005

Monitorul Oficial al R.Moldova nr.1-4/7 din 06.01.2006

* * *

Abrogat: 14.04.2017

[Hotărîrea BNM nr.62 din 09.03.2017](#)

În scopul reglementării utilizării sistemelor de deservire bancară la distanță și în temeiul art.11, 44 și 72 din [Legea cu privire la Banca Națională a Moldovei nr.548-XIII din 21 iulie 1995](#), Consiliul de administrație al Băncii Naționale a Moldovei

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul privind utilizarea sistemelor de deservire bancară la distanță.
2. La data intrării în vigoare a prezentei hotărîri se abrogă [hotărîrea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.240 din 02.10.2003](#) cu privire la aprobarea Regulamentului privind utilizarea sistemelor client-bancă (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.215-217 din 17.10.2003).
3. Prezenta hotărîre se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova și intră în vigoare la 21 aprilie 2006.

PREȘEDINTELE CONSILIULUI DE ADMINISTRAȚIE

AL BĂNCII NAȚIONALE A MOLDOVEI

Leonid TALMACI

Nr.376. Chișinău, 15 decembrie 2005.

Aprobat
prin Hotărîrea Consiliului
de Administrație al Băncii
Naționale a Moldovei
nr.376 din 15 decembrie 2005

REGULAMENT
privind utilizarea sistemelor de deservire bancară la distanță

Capitolul I
GENERALITĂȚI

1. Prevederi generale

1.1. În temeiul articolelor 11, 44 și 72 din [Legea cu privire la Banca Națională a Moldovei nr.548-XIII din 21 iulie 1995](#) se emite prezentul Regulament, al cărui obiect îl constituie efectuarea tranzacțiilor electronice prin intermediul sistemelor de deservire bancară la distanță (e-banking) inițiate de către titularii de conturi bancare.

1.2. În sensul prezentului Regulament sînt utilizate următoarele noțiuni:

Sistem de deservire bancară la distanță – soluție informatică, pusă la dispoziție de către banca comercială (în continuare bancă) clienților săi, ce permite deținătorului să aibă acces la distanță la

mijloacele aflate în contul bancar al său, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul deținătorului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare electronică și al unui mijloc de comunicație;

Deținător – client al băncii (persoană fizică sau juridică) care, în baza contractului încheiat cu banca, deține un mecanism de autentificare în utilizarea sistemului de deservire bancară la distanță;

Tranzacție electronică – operațiune efectuată în formă electronică (document electronic, mesaj electronic etc.) prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță și protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non-repudierii (imposibilității negării) acesteia;

Autentificare electronică – proces de verificare a identității deținătorului sistemului de deservire bancară la distanță și a autenticității tranzacțiilor electronice transmise/primate prin intermediul acestuia printr-o metodă care asigură un nivel adecvat de siguranță privind identitatea utilizatorului și autenticitatea tranzacțiilor (ex. semnătură digitală, identificator și parolă, criptare simetrică, utilizarea cheilor de sesiune de o singură dată, metode biometrice etc.);

Mijloc de comunicație – complex de mijloace tehnice și de program interdependente destinat asigurării schimbului de date între bancă și deținător;

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

2. Tipurile sistemelor de deservire bancară la distanță

2.1. După funcționalitate și riscurile implicate sistemele de deservire bancară la distanță vor fi divizate de bancă în informaționale (utilizate în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate și se caracterizează prin riscuri potențiale de nivel jos) și tranzacționale (utilizate în scopul efectuării de plăți în numele și din ordinul deținătorului și se caracterizează prin riscuri potențiale de nivel înalt).

2.2. După tipul aplicației utilizate de deținător și al mijlocului de comunicație sistemele de deservire bancară la distanță vor fi clasificate de bancă în felul următor:

- a) pc-banking;
- b) internet-banking;
- c) mobile-banking;
- d) phone-banking;
- e) ATM-banking.

2.3. Sistemele de deservire bancară la distanță tip pc-banking se bazează pe o aplicație program a băncii instalată la stațiile de lucru la sediul deținătorului și pot utiliza în calitate de mijloc de comunicație atât rețele private cât și rețeaua Internet.

2.4. Sistemele de deservire bancară la distanță de tip internet-banking utilizează tehnologia Internet (www - World Wide Web) și sînt caracterizate prin lipsa necesității preinstalării aplicației program a băncii (sau stocării a unor date) la partea client.

2.5. Sistemele de deservire bancară la distanță tip mobile-banking presupun utilizarea unui echipament mobil (telefon, PDA - Personal Digital Assistant etc.) și a unor servicii oferite de către operatorii de telecomunicații.

2.6. Sistemele de deservire bancară la distanță tip phone-banking se bazează pe metoda vocală de transmitere a informației prin intermediul operatorului deservirii telefonice (Call Center) sau prin autoservire utilizînd telefonul cu culegere prin taste (Touch Tone Telephone) și a mijloacelor telefoniei computerizate (cum sînt de ex. tehnologiile IVR (Interactiv Voice Response), Speech to Text, Text to Speech).

2.7. Sistemele de deservire bancară la distanță tip ATM-banking se bazează pe o aplicație program instalată la ghișeul automat al băncii (ATM - Automated Teller Machine).

CAPITOLUL II.

Drepturile și obligațiile părților

3. Cerințele privind utilizarea sistemelor de deservire bancară la distanță

3.1. Sistemul de deservire bancară la distanță va fi pus la dispoziția clientului numai în baza unei cereri scrise și a unui contract încheiat.

3.2. Contractul încheiat între bancă și deținător se va conforma prezentului Regulament și va conține cel puțin următoarele elemente:

a) tipul sistemului de deservire bancară la distanță, modul de utilizare a acestuia și mecanismele prevăzute în scopul asigurării confidențialității, autenticității, integrității și non-repudierii tranzacțiilor electronice;

b) posibilitățile conferite prin utilizarea sistemului de deservire bancară la distanță și condițiile de blocare a dreptului de utilizare a acestuia;

c) obligațiile și responsabilitățile părților semnatare, inclusiv cele ce se referă la recunoașterea puterii juridice a tranzacțiilor electronice transmise/primite, dacă autenticitatea acestora este demonstrată. Responsabilități pentru neexecutarea obligațiilor care reies din tranzacțiile electronice;

d) tipurile de operațiuni bancare ce pot fi efectuate prin sistemul de deservire bancară la distanță și condițiile de executare a acestora;

e) perioada de timp și condițiile în care vor fi acceptate/executate tranzacțiile electronice efectuate prin sistemul de deservire bancară la distanță, inclusiv suma limită minimă/maximă admisă pe fiecare tip de operațiune;

f) condițiile privind prezentarea la bancă a documentelor justificative în cazul în care prezentarea a astfel de documente la efectuarea plăților/transferurilor este prevăzută de actele normative în vigoare;

g) tipurile de taxe, comisioane și dobânzi pe care deținătorul va trebui să le plătească băncii la utilizarea sistemului de deservire bancară la distanță, în mod special următoarele:

- comisioane și taxe ce vor fi plătite băncii de către deținător;

- dobânzi și penalități aplicabile, alte plăți, inclusiv modalitatea de calcul ale acestora;

h) linie telefonică fierbinte, operabilă pe parcursul timpului de accesibilitate a sistemului de deservire bancară la distanță, pentru comunicarea situațiilor de urgență (divulgare, pierderea controlului asupra informației sensibile a sistemului etc.) sau solicitarea schimbării parolei sau altei informații sensibile ca urmare a cunoașterii acesteia de către persoane neautorizate;

i) modul de soluționare a litigiilor.

4. Obligațiile și responsabilitățile băncii

4.1. Banca va asigura că măsurile aplicate în vederea identificării deținătorului și asigurării confidențialității, autenticității, integrității și non-repudierii tranzacțiilor electronice transmise/primite prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță sînt proporționale riscurilor potențiale asociate tipului de client și tipului de sistem de deservire bancară la distanță și corespund actelor normative în vigoare. Măsurile aplicate trebuie să țină cont de categoria sistemului de deservire bancară la distanță (informațional sau tranzacțional), tipul acestuia (pc-banking, internet-banking etc.), statutul clientului băncii (persoană fizică sau juridică), tipul operațiunilor permise de a fi efectuate prin intermediul sistemului și volumul/valoarea tranzacțiilor electronice.

[Pct.4.1 modificat prin [Hot.BNM nr.281 din 07.11.2007](#), în vigoare 25.01.2008]

4.2. Banca va asigura 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.

4.3. Banca este obligată să asigure confidențialitatea datelor privind deținătorul sistemului de deservire bancară la distanță și a tranzacțiilor efectuate prin intermediul acestuia, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare aferente secretului comercial.

4.4. Banca va asigura deținătorul cu posibilitatea să anunțe situațiile de urgență și să ia toate măsurile necesare care depind de el pentru a stopa imediat executarea tranzacțiilor frauduloase prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță, asigurînd deținătorul cu mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (cel puțin data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării).

4.5. Banca va asigura identificarea și înscrierea corectă a deținătorului sistemului de deservire bancară la distanță, în baza actului de identitate al acestuia, și în baza altor documente și măsuri care permit identificarea deținătorului în conformitate cu actele normative în vigoare și riscurile potențiale.

[Pct.4.5 modificat prin [Hot.BNM nr.281 din 07.11.2007](#), în vigoare 25.01.2008]

4.6. Banca are obligația de a instrui deținătorul sistemului de deservire bancară la distanță privind comportamentul optim în caz de fraudă sau suspectare de fraudă asupra sistemului de deservire bancară la distanță și, după caz, privind colaborarea cu autoritățile abilitate pentru limitarea riscurilor de fraudă.

4.7. Banca va asigura stocarea și păstrarea tranzacțiilor electronice pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative în vigoare.

4.8. Banca are obligația de a urmări permanent ca tranzacțiile și plățile efectuate prin intermediul sistemelor de deservire bancară la distanță să se efectueze cu respectarea condițiilor contractuale și actelor normative în vigoare, inclusiv aferente domeniului sistemului de plăți, astfel încât să contribuie la onorarea obligațiilor asumate, asigurând fixarea în registre speciale a tuturor evenimentelor din sistem.

Măsurile întreprinse în scopul monitorizării activității în cadrul sistemelor de deservire bancară la distanță e necesar să fie proporționale riscurilor potențiale asociate tipului de client și tipului de sistem de deservire bancară la distanță.

[Pct.4.8 completat prin [Hot.BNM nr.281 din 07.11.2007](#), în vigoare 25.01.2008]

4.9. Banca va lua toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea în utilizarea frauduloasă a sistemului său de deservire bancară la distanță. Banca este responsabilă:

a) pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor efectuate prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță, chiar dacă acestea au fost inițiate prin utilizarea mijloacelor care nu se află sub controlul băncii, cu condiția să se facă dovada că tranzacția a fost inițiată în conformitate cu prevederile contractuale;

b) pentru tranzacțiile inițiate după momentul notificării băncii de către deținător a pierderii controlului asupra sistemului de deservire bancară la distanță (de ex. funcționării defectuoase, cunoașterii parolelor sau a altei informații sensibile de către persoane neautorizate etc.);

c) pentru pierderile suportate de către deținător ca rezultat al unei fraude comise de către o persoană sau grup de persoane terțe prin exploatarea unei vulnerabilități a sistemului, cu condiția că deținătorul a respectat toate prevederile contractuale de utilizare a sistemului.

4.10. Banca va furniza periodic deținătorului sau la cererea expresă a acestuia informații referitoare la tranzacțiile efectuate prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță sau informații privind situația contului bancar al deținătorului. Aceste informații trebuie prezentate în scris, pe suport hârtie și/sau prin mijloace electronice și vor include cel puțin următoarele:

a) numărul de referință al tranzacției;

b) data și timpul când a fost realizată tranzacția;

c) valoarea tranzacției (suma transferată, retrasă);

d) valoarea oricăror rate, taxe și comisioane aplicate pentru anumite tipuri de operațiuni;

e) soldul inițial și curent (pe perioadă) al contului bancar.

4.11. Banca este obligată să crediteze contul bancar al deținătorului cu valoarea despăgubirilor din momentul recunoașterii dreptului deținătorului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de către o instanță de judecată ori de arbitraj. Banca este responsabilă față de deținătorul sistemului de deservire bancară la distanță pentru executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor electronice ale deținătorului, 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 deținător.

5. Obligațiile și responsabilitățile deținătorului

5.1. Deținătorul sistemului de deservire bancară la distanță are următoarele obligații:

a) să utilizeze sistemul de deservire bancară la distanță în conformitate cu prevederile

contractuale;

b) să păstreze în bune condiții sistemul de deservire bancară la distanță și să ia măsuri rezonabile de protejare a elementelor de securitate;

c) să înștiințeze banca imediat ce constată:

- modificarea neautorizată a soldului contului său bancar;

- orice eroare sau neregulă apărute în urma gestionării de către bancă a contului bancar;

- elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii informației de autentificare a deținătorului de către persoane neautorizate;

- disfuncționalități ale sistemului de deservire bancară la distanță sau dacă parolele de acces primite sînt incorecte;

d) să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare (de ex. chei, parole etc.);

e) să manifeste o atitudine responsabilă privind asigurarea siguranței și securității sistemului de deservire bancară la distanță.

5.2. Deținătorul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță.

[Cap.IV abrogat prin [Hot.BNM nr.87 din 30.04.2010](#), în vigoare 01.10.2010]

CAPITOLUL IV.

Furnizarea serviciilor specifice sistemelor de deservire bancară la distanță

9. Cerințe privind furnizarea serviciilor specifice sistemelor de deservire bancară la distanță

9.1. Pentru a furniza un serviciu specific sistemelor tranzacționale de deservire bancară la distanță, banca, cel puțin cu 30 de zile calendaristice înainte de lansarea serviciului, prezintă la Banca Națională a Moldovei un demers la care anexează următoarea informație:

a) descrierea funcțională a sistemului de deservire bancară la distanță (tipul sistemului, proveniența sistemului, tipurile operațiunilor bancare care vor fi efectuate prin intermediul acestuia etc.);

b) planul de gestionare a riscurilor de securitate aferente utilizării sistemului de deservire bancară, semnat de către conducerea băncii. Planul va cuprinde totalitatea măsurilor tehnice și organizatorice prevăzute pentru controlul riscurilor respective, inclusiv:

- identificarea complexă a eventualelor riscuri de compromitere a confidențialității, autenticității, integrității și non-repudierii datelor aferente utilizării sistemului de deservire bancară la distanță (descrierea amenințării, descrierea impactului);

- descrierea mijloacelor de control asupra riscurilor identificate (mijloace aplicative, tehnice, organizatorice etc.), atât cele de prevenire, cât și cele de detectare și restabilire;

- stabilirea responsabilităților de revizuire și menținere în stare actuală a planului de gestionare a riscurilor;

c) opinia de audit a unei companii specializate în activitatea de audit și consalting în domeniul tehnologiilor informaționale privind sistemul de deservire bancară la distanță și planul de gestionare a riscurilor aferente utilizării lui. Opinia de audit trebuie să conțină concluzii relevante privind suficiența mijloacelor de control ce se referă la:

- asigurarea confidențialității și integrității datelor în cadrul procesului de utilizare a sistemului de deservire bancară la distanță;

- asigurarea autenticității și non-repudierii tranzacțiilor electronice;

- asigurarea continuității sistemului de deservire bancară la distanță;

- monitorizarea și depistarea situațiilor neordinare;

- complexitatea procedurilor interne aferente proceselor legate de sistemul de deservire bancară la distanță (instrucțiuni, norme, ghiduri etc.);

9.2. Banca Națională a Moldovei examinează informația prezentată de către bancă și în decurs de 30 zile calendaristice din ziua înregistrării demersului la Banca Națională notifică banca privind

rezultatele examinării (atribuind un cod unic sistemului de deservire bancară la distanță).

9.3. Banca, pînă la lansarea sistemului de deservire bancară la distanță, înștiințează Banca Națională a Moldovei asupra acțiunilor întreprinse pentru înlăturarea neajunsurilor depistate.

CAPITOLUL V.

Supravegherea activității băncilor privind utilizarea sistemelor de deservire bancară la distanță

10. Modul de supraveghere

10.1. Supravegherea activității băncii privind utilizarea sistemelor de deservire bancară la distanță este efectuată de către Banca Națională a Moldovei prin efectuarea controalelor pe teren în vederea asigurării respectării actelor normative în vigoare și examinarea informațiilor prezentate de către bănci conform prevederilor prezentului Regulament.

10.2. În scopul supravegherii activității băncii în cadrul sistemelor de deservire bancară la distanță, Banca Națională a Moldovei este în drept să ceară, iar banca este obligată să prezinte orice informații ce se referă la utilizarea sistemelor de deservire bancară la distanță.

10.3. Banca, în termen de 10 zile calendaristice după apariția modificărilor în informația prezentată anterior la Banca Națională a Moldovei în conformitate cu p.9.1 din Regulament, notifică Banca Națională despre aceste modificări.

10.4. În cazul încetării furnizării sistemului de deservire bancară la distanță, banca informează în scris Banca Națională a Moldovei în termen de 10 zile calendaristice din data luării deciziei corespunzătoare.

[Pct.11 exclus prin [Hot.BNM nr.19 din 31.01.2013](#), în vigoare 01.04.2013]

[Pct.11 modificat prin [Hot.BNM nr.133 din 17.07.2008](#), în vigoare 01.11.2008]

[Pct.11 modificat prin [Hot.BNM nr.133 din 17.07.2008](#), în vigoare 19.08.2008]

12. Dispoziții tranzitorii și finale

12.1. În termen de 1 an de la data intrării în vigoare a prezentului Regulament băncile care au furnizat sisteme de deservire bancară la distanță se vor conforma prevederilor capitolului IV din Regulament.

12.2. În termen de 1 an de la data intrării în vigoare a prezentului Regulament băncile vor elabora proceduri interne, în conformitate cu prevederile Regulamentului în cauză.

[Anexa nr.1 exclusă prin [Hot.BNM nr.19 din 31.01.2013](#), în vigoare 01.04.2013]

[Anexa nr.1 în redacția [Hot.BNM nr.133 din 17.07.2008](#), în vigoare 01.11.2008]