

## Regulile de utilizare a cardurilor de afaceri

### Dispoziții generale

- 1.1. Prezentele Regulile de utilizare a cardurilor de afaceri (în continuare – *Reguli*) sînt elaborate în conformitate cu *Regulamentul nr.62 al Băncii Naționale a Moldovei cu privire la cardurile bancare din 24.02.2005, cu modificările și completările ulterioare*, și reprezintă o parte componentă a Contractului de emisie a cardului de afaceri, determinînd condițiile generale de utilizare a cardului. Deținătorul Desemnat al cardului trebuie să ia cunoștință de prezentele Regulile și să le respecte întocmai. Regulile devin operante din momentul primirii cardului de către Deținătorul Desemnat și sînt valabile pe întreaga perioadă de menținere a contului de card.
- 1.2. Regulile sînt destinate reglementării relațiilor juridice și financiare dintre Bancă și Deținătorul Desemnat, aferente deschiderii contului de card și efectuării operațiunilor cu cardul de către Deținătorii desemnați.
- 1.3. Noțiunile, utilizate în prezentele *Reguli*, vor avea următoarea semnificație:

<b>Card de afaceri</b>	Instrument de acces al Deținătorului Desemnat la soldul disponibil din contul de card, utilizat ca mijloc de plată la procurarea de mărfuri, servicii, precum și la obținerea de numerar și a altor servicii de ghișeu.
<b>Client persoană juridică</b>	Întreprindere, instituție și organizație care a solicitat emiterea cardurilor de afaceri pe numele unor angajați concreți.
<b>Cont de card</b>	Cont în lei moldovenești sau în valută străină, deschis pe numele Clientului, în care sînt reflectate toate operațiunile cu cardurile, efectuate de către Deținătorii Desemnați.
<b>Deținător Desemnat</b>	Angajatul Clientului, desemnat de acesta pentru primirea și utilizarea unui card de afaceri.
<b>Operațiune cu card</b>	Orice plată a unor bunuri sau servicii, retragere de numerar sau transfer de fonduri, realizate prin utilizarea cardului și/sau a datelor de identificare a cardului și/sau a Deținătorului la comercianți, ghișeele sau bancomatele Băncii și ale altor bănci.
<b>PIN</b>	<b>Personal Identification Number – Număr Personal de Identificare</b> – cod personal de identificare, atribuit de Bancă Deținătorului Desemnat, pentru a fi utilizat în operațiunile cu carduri în mediu electronic.
<b>Blocarea cardului</b>	Acțiunea de suspendare /stopare a accesului la contul de card prin utilizarea cardului.
<b>Deblocarea cardului</b>	Acțiunea de restabilire a accesului la contul de card prin utilizarea cardului.
<b>Re-emiterea cardurilor</b>	Emiterea cardului (expirat, furat, pierdut, deteriorat, alte cazuri) pe un nou termen de valabilitate.
<b>Comerciant</b>	Persoană fizică sau juridică care, conform obligațiilor reciproce cu banca-acceptantă de carduri, acceptă cardurile ca mijloc de plată la comercializarea mărfurilor și/sau prestarea serviciilor.
<b>Bancomat (ATM)</b>	Terminal electronicomecanic, care permite Deținătorului Desemnat

	de a retrage disponibilul din contul de card sub formă de numerar.
<b>POS</b>	Point of Service – Punct de servicii – terminal electronic de plată, care permite, în urma interacțiunii cu cardul, efectuarea procedurilor de autorizare și de eliberare a bonurilor de plată pentru operațiunile cu cardul.
<b>Marcă de acceptare</b>	Simbolul sistemului de plată, afișat în locurile unde este acceptat spre plată cardul sistemului de plăți respectiv. Prezentele <i>Reguli</i> sunt aplicabile sistemelor de plăți cu carduri MasterCard și VISA.
<b>Sold disponibil</b>	Diferența pozitivă dintre mijloacele bănești pe contul de card al Clientului și soldul minim al acestui cont.
<b>Soldul minim în cont</b>	Soldul contului de card, stabilit în <i>Tarife</i> , care nu poate fi utilizat de către Deținătorii Desemnați.
<b>Descoperire de cont neautorizată</b>	Efectuarea operațiunilor, valoarea cărora depășește soldul disponibil din contul de card al Clientului.
<b>Tarife</b>	<i>Tarifele și Comisiunile aferente operațiunilor de deservire a cardurilor bancare ale BC., Moldova-Agroindbank”S.A., aprobate de Bancă.</i>
<b>Autorizare</b>	Procesul de verificare a cardului și de identificare a Deținătorului Desemnat, prin care comerciantul sau banca, înainte de efectuarea operațiunii cu cardul, cere și primește de la banca care a emis cardul un răspuns, ce reflectă opinia acesteia asupra oportunității efectuării operațiunii.
<b>Data procesării operațiunii</b>	Data reflectării operațiunii cu cardul în contul de card.
<b>Limitele aplicate la operațiunile cu carduri stabilite de bancă.</b>	Limita zilnică de retragere a numerarului din ATM pe teritoriul Republicii Moldova – echivalentul sumei de EUR 200, care poate fi modificată la solicitarea în scris a Clientului.

- 1.4. *Regulile* stabilesc condițiile de utilizare a cardului și de efectuare a operațiunilor cu cardul de către Deținătorii Desemnați.

## Primirea și utilizarea cardului

- 1.1. Cardul și plicul sigilat, în care se află PIN-codul, vor fi oferite Deținătorului Desemnat la filiala Băncii, unde Clientul a depus *Cererea de emitere card de afaceri*.
- 1.2. Deținătorul Desemnat trebuie să verifice integritatea plicului cu PIN-cod în momentul primirii lui de la lucrătorul Băncii și să aplice semnătura sa în *Suplimentul la Cererea de emitere card de afaceri*, drept confirmare a primirii cardului și PIN – codului. Dacă plicul cu PIN-cod, în momentul primirii lui, este deteriorat, Deținătorul Desemnat se va adresa imediat și personal la tel. **45-06-03**.
- 1.3. PIN-codul este **personal și netransmisibil**.
- 1.4. Deținătorul Desemnat, în situația în care nu-și mai amintește PIN-codul, dar este sigur că acesta nu a devenit accesibil unui terț, anunță Banca pentru alocarea unui alt PIN-cod, fapt care atrage după sine emiterea unui card nou și suportarea comisionului aferent emiterii.
- 1.5. Din momentul primirii cardului și plicului cu PIN-cod, Deținătorul Desemnat poartă responsabilitate pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul cardului și datelor de identificare a cardului și/sau a Deținătorului Desemnat.
- 1.6. După primirea și semnarea cardului pe verso, Deținătorul Desemnat este obligat să:
  - 2.6.1 să asigure păstrarea cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea și furtul acestuia;
  - 2.6.2 să memorizeze și să păstreze în secret PIN-codul;

- 2.6.3 să utilizeze PIN-codul astfel încât să nu fie văzut/identificat de către alte persoane;
  - 2.6.4 să preia cardul și chitanța după fiecare tranzacție efectuată la bancomat sau POS-terminal;
  - 2.6.5 să solicite efectuarea operațiunilor la comerciant /ghișeu bancar numai în prezența sa;
  - 2.6.6 să solicite chitanța aferentă tranzacției și să verifice cu atenție informația evidențiată pe aceasta (data, numărul de card, numele/prenumele, suma tranzacției);
  - 2.6.7 să evite divulgarea informației confidențiale prin telefon și prin alte modalități de comunicație;
  - 2.6.8 să verifice imediat soldul contului în cazul eșuării tranzacției;
  - 2.6.9 să păstreze toate chitanțele tranzacțiilor și să le verifice cu tranzacțiile evidențiate în extrasul de cont.
- 1.7.** Deținătorul Desemnat este obligat să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția unei situații de urgență:
- 2.7.1 pierderea sau furtul cardului, numărul personal de identificare și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa;
  - 2.7.2 înregistrarea în contul de card a unor operațiuni neautorizate de deținătorul desemnat;
  - 2.7.3 orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării contului de card de către banca emitentă;
  - 2.7.4 observarea unor elemente ce crează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului sau cunoașterea PIN-codului de către persoane neautorizate;
  - 2.7.5 alte situații de urgență.
- 1.8.** Deținătorul Desemnat recunoaște și acceptă, că introducerea corectă a PIN-codului la efectuarea operațiunilor:
- a) juridic este echivalentă cu semnătura Deținătorului Desemnat;
  - b) este o confirmare suficientă a faptului, că perfectarea operațiunii în suma respectivă a fost efectuată în prezența Deținătorului Desemnat și în strictă conformitate cu voința acestuia.
- 1.9.** Cardul poate fi utilizat pentru efectuarea următoarelor tipuri de operațiuni:
- a) plata valorii bunurilor și/sau serviciilor oferite de comercianți, care au afișate marca de acceptare a cardului Deținătorului Desemnat;
  - b) retragerea banilor numerar de la ghișeele băncilor, inclusiv filiale și reprezentanțe, sau de la bancomate, care au afișate marca de acceptare a cardului Deținătorului Desemnat;
  - c) alte operațiuni financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și reglementărilor Băncii (depunere de numerar în contul de card, transferuri între conturi etc.).
- 1.10.** Cardul este proprietatea Băncii, de aceea, la prima cerere a Băncii, Deținătorul Desemnat va restitui cardul specificat.
- 1.11.** În cazul în care Deținătorul Desemnat refuză utilizarea cardului, acesta urmează să fie restituit obligatoriu Băncii. În acest caz, taxele de emisie și de administrare a cardurilor nu se recalculează și nu se restituie.
- 1.12.** Cardul se utilizează până în ultima zi a termenului de valabilitate, indicat pe card. Se interzice utilizarea cardului cu termenul expirat.
- 1.13.** La expirarea termenului de valabilitate a cardului, Deținătorul Desemnat îl restituie Băncii. Eliberarea cardului nou se efectuează la solicitarea Clientului.
- 1.5.** La cererea Clientului și la restituirea cardurilor, Banca va suspenda utilizarea cardurilor restituite și va închide contul de card. Soldul minim în contul de card este rambursat Clientului după expirarea termenului de 30 de zile – pentru cardurile MasterCard / VISA Business, din data restituirii cardului /cardurilor, cu condiția soluționării operațiunilor (tranzacțiilor) problematice (contestate).
- 1.14.** Cardul nu poate fi utilizat în scopuri ilegale, inclusiv la procurarea mărfurilor sau serviciilor, interzise de legislația în vigoare a Republicii Moldova și/sau legislația statului, pe teritoriul căruia este utilizat cardul.

**1.15.** Utilizarea frauduloasă a cardului duce la aplicarea față de Deținătorul Desemnat și/sau Client a măsurilor de constrângere și de sancționare, prevăzute de legislația în vigoare.

## **Funcționarea contului de card**

**1.16.** Alimentarea contului se efectuează în conformitate cu procedurile interne ale Băncii, prin virament din alte conturi deschise la Bancă sau la alte bănci comerciale. Sumele respective devin disponibile nu mai târziu de a doua zi lucrătoare, din data înregistrării lor în Contul de card.

**1.17.** Soldul disponibil al mijloacelor bănești în Contul de card poate fi verificat prin următoarele modalități:

- a. la ghișeele băncare – cu prezentarea obligatorie a cardului și actului de identitate;
- b. la bancomatele băncii – prin intermediul cardului;
- c. prin intermediul serviciul Internet-banking (www.maib.md).

**1.18.** Cardurile emise din conturile în lei moldovenești și /sau din conturile în valută străină ale persoanelor fizice rezidente, pot fi utilizate în străinătate în următoarele limite\*:

- a. retragerea de numerar – echivalentul a 10 000 EUR pe lună. Limita este stabilită pentru cont;
- b. achitarea la comercianți (magazine, hoteluri, stații de alimentare etc.) - în limita soldului disponibil.

În cazul emiterii mai multor carduri în baza unuia din conturile menționate mai sus, suma totală a operațiunilor respective, efectuate prin intermediul tuturor cardurilor, nu poate depăși limitele indicate mai sus.

\* Aceste limitări sînt stabilite de Banca Națională a Moldovei în *Regulamentul privind reglementarea valutară pe teritoriul Republicii Moldova din 13.01.94, cu modificările și completările ulterioare*. În cazul modificării acestor limitări de către BNM, Banca va efectua modificările respective în evidențele sale, cu înștiințarea ulterioară a Clientului în ordinea prevăzută de p.7.10. al prezentelor Reguli.

**1.19.** De asemenea, operațiunile cu cardul se efectuează în limitele stabilite de Bancă și specificate în *Cerere*. Banca poate modifica limitele respective în mod unilateral cu informarea Clientului în ordinea prevăzută de p.7.10. al prezentelor Reguli.

**1.20.** Clientul autorizează Banca să-i debiteze automat, prin documente de plată proprii, contul de card cu sumele, care reprezintă:

- a. valoarea operațiunilor de plăți la comercianți sau de retrageri de numerar, efectuate prin intermediul cardului, datelor de identificare a cardului și/sau a Deținătorului Desemnat;
- b. plăți ale tarifelor, comisioanelor, dobînzilor, penalităților și altor plăți datorate Băncii conform *Tarifelor*;
- c. rambursarea sumei descoperirii de cont neautorizate;
- d. înregistrarea greșită de către Bancă a mijloacelor bănești în contul de card.

Clientul este obligat să asigure existența în contul de card a mijloacelor bănești suficiente pentru efectuarea operațiunilor. În cazul insuficienței mijloacelor bănești în cont, Clientul este obligat să depună în cont sumele respective în termen de cel mult 3 zile bancare din momentul apariției datoriei.

**1.21.** Nu se permite descoperirea de cont neautorizată (overdraftul neautorizat). În cazul apariției descoperirii de cont neautorizate, aceasta este calificată drept credit bancar acordat Deținătorului Desemnat, cu obligația acestuia de a rambursa suma respectivă și de a plăti o

dobândă în mărimea stabilită în *Tarife*. Banca poate cere în orice moment rambursarea sumei descoperirii de cont neautorizate și plata dobânzii respective. În orice caz, neutilizarea de către Bancă a acestui drept nu înseamnă refuzul Băncii de la dreptul în cauză și nu exonerează Deținătorul desemnat de obligația efectuării rambursărilor și plăților respective.

**1.22.** În cazul în care valuta operațiunii diferă de valuta Contului de card, Banca va debita suma operațiunii din contul Deținătorului Desemnat, convertită după cum urmează:

1.22.1. în cazul efectuării operațiunii pe teritoriul Republicii Moldova – echivalentul sumei operațiunii, convertite la cursul comercial pentru operațiuni cu carduri, stabilit de Bancă la data procesării operațiunii;

1.22.2. în cazul efectuării operațiunii peste hotarele Republicii Moldova:

a. dacă valuta operațiunii este USD, EUR, RUR, RON, UAH – echivalentul sumei operațiunii, convertite la cursul comercial pentru operațiuni cu carduri, stabilit de Bancă la data procesării operațiunii;

b. dacă valuta operațiunii este oricare altă valută, decât cele indicate în p. 3.7.2. a) - echivalentul sumei operațiunii, convertit la cursul de schimb, stabilit de sistemele de plăți MasterCard sau VISA respectiv, la data procesării operațiunii și la cursul comercial stabilit de Bancă.

**Notă:** *Suma blocată în Contul de card și suma debitată din Contul de card al Deținătorului Desemnat pot varia, în dependență de cursul de schimb la data efectuării operațiunii și cel de la data procesării operațiunii.*

**1.23.** Banca, nu mai târziu de a treia zi lucrătoare a fiecărei luni, va face disponibil Deținătorului Desemnat extrasul de cont pentru luna precedentă, conform modalității de eliberare a extrasului de cont, indicat în p.3 a *Cererii*.

**1.24.** Orice reclamație urmează să fie adusă de către Deținătorul Desemnat la cunoștința Băncii prin înaintarea unei solicitări în scris la orice filială a băncii, în termen de 10 zile din data ridicării extrasului, dar nu mai târziu de 15 zile din data perfectării extrasului sau în termen de 30 de zile din data efectuării tranzacției .

**1.25.** Banca va examina solicitările Deținătorului Desemnat și va prezenta răspunsul său în forma solicitată de Deținătorul Desemnat, în termen de 30 de zile de la data primirii solicitării.

**1.26.** Banca calculează dobândă la soldul zilnic disponibil în cont în conformitate cu Tarifele. Suma dobânzii calculate se trece în contul Deținătorului Desemnat în ziua de efectuare a procedurii de închidere a lunii, precum și la închiderea contului.

## **Achitarea prin card**

**1.27.** Achitarea valorii bunurilor procurate sau serviciilor consumate poate fi efectuată cu prezentarea cardului sau fără prezentarea cardului, utilizând datele de pe card.

**1.28.** La prezentarea cardului, lucrătorul comerciantului poate cere Deținătorului Desemnat să prezinte un act de identitate.

**1.29.** La cererea comerciantului, Deținătorul Desemnat va introduce PIN-codul la POS-terminal.

**1.30.** În cazul efectuării operațiunii fără utilizarea PIN-codului, Deținătorul Desemnat semnează bonul de plată, eliberat de POS-terminal, verificând corectitudinea datelor introduse în bon: numărul cardului, suma și valuta operațiunii, data efectuării acesteia.

**1.31.** Deținătorul Desemnat va solicita de la lucrătorul comerciantului un exemplar al bonului de plată, alt exemplar rămânând la comerciant.

**Atenție!** Deținătorului Desemnat i se recomandă ca orice document, care confirmă efectuarea operațiunii, să fie îndată verificat și păstrat pentru verificarea extrasului de cont, după ridicarea lui la Bancă.

## Retragerea de numerar

**1.32.** Utilizând cardul, Deținătorul Desemnat poate retrage numerar:

- a) La ghișeele Băncii și instituțiilor financiare, care au afișate marca de acceptare a cardului, cu prezentarea **obligatorie** a unui act de identitate.

Procesul de retragere a numerarului va decurge în mod analogic cu cel de achitare a valorii bunurilor procurate.

Numerarul poate fi retras în mărimea soldului disponibil în contul de card și ținând cont de disponibilul de numerar în filiala/reprezentanța instituției financiare, indiferent de limita stabilită conform p.3.4. Totodată, pentru retragerea oricărei sume de 10 mii lei (ori echivalentul acestuia în orice valută) sau mai mult, Deținătorul urmează să preavizeze Banca cu cel puțin 48 de ore înainte.

- b) Prin bancomate.

**1.33.** În cazul în care la retragerea numerarului din bancomatele Băncii, bancnotele nu au fost ridicate din bancomat în timp de 40 de secunde - bancnotele respective vor fi retrase în bancomat (măsurile similare de securitate pot fi prevăzute și la bancomatele altor bănci). Decizia privind restituirea sumei retrase va fi luată la cererea în scris a Deținătorului Desemnat și în urma analizei cazului.

**1.34.** Modalitatea de retragere a numerarului din bancomate poate varia de la caz la caz (bancomatul va elibera numerarul și apoi cardul sau cardul și apoi – numerarul, etc). Deținătorul este responsabil să parcurgă cu atenție meniul de pe ecranul bancomatului și să urmeze toate comenzile afișate.

**Atenție!** Dacă PIN-codul a fost introdus incorect de 3 ori consecutiv, cardul va fi blocat. În acest caz Deținătorul Desemnat va anunța Banca în modul stabilit de p.6.3-6.4 al prezentelor *Reguli*.

## Pierderea sau furtul cardului

**1.35.** În cazul în care cardul este pierdut, furat, uitat/capturat în bancomat sau Deținătorul Desemnat dispune de informații sau presupune că PIN-codul sau datele de identificare ale cardului și/sau ale Deținătorului a ajuns la cunoștința unor persoane neautorizate, Deținătorul Desemnat este obligat să înștiințeze personal Banca în orice moment (24 de ore din 24) la telefonul **45-06-03**, comunicând datele suficiente pentru identificarea Deținătorului Desemnat și cardului.

**1.36.** După identificarea Deținătorului Desemnat, Banca va recurge la blocarea cardului, și va confirma Deținătorului Desemnat faptul blocării cardului.

**1.37.** În cazul recuperării de către Deținătorul Desemnat a cardului pierdut /furat sau blocat, el va înștiința Banca la telefonul **45-06-03**.

**1.38.** Banca va analiza posibilitatea deblocării cardului la solicitarea Deținătorului Desemnat, care va comunica datele suficiente pentru identificarea lui. În caz dacă astfel de date nu pot fi comunicate – cardul poate fi deblocat în baza cererii Deținătorului Desemnat în formă scrisă, depusă la filiala băncii.

**1.39.** Deținătorul Desemnat și Clientul sunt răspunzători financiar pentru toate operațiunile efectuate cît prin card, atît și în contul de card, pînă la momentul înștiințării Băncii despre evenimentele expuse în p.6.1. Momentul înștiințării se consideră data și ora blocării cardului, înregistrată de sistemul de gestionare a operațiunilor cu carduri a băncii în mod automat.

## Dispoziții finale

- 1.40.** Banca asigură confidențialitatea informației privind Clientul și Deținătorii Desemnați.
- 1.41.** Banca va recurge la suspendarea și retragerea cardului, în cazul nerespectării de către Deținătorul Desemnat și/sau de către Client a *Regulilor* și/sau Contractului privind emiterea cardurilor de afaceri.
- 1.42.** În unele cazuri (la ordinul băncii), cardul poate fi retras de către lucrătorul comerciantului sau a instituției financiare. În acest caz Deținătorul Desemnat trebuie să solicite un document care confirmă retragerea cardului.
- 1.43.** Banca nu poartă răspundere, dacă restricțiile valutare ale Republicii Moldova, ale unui stat străin sau limitele stabilite de retragere a numerarului, pot într-o careva măsură afecta interesele Deținătorului Desemnat și/sau ale Clientului.
- 1.44.** Banca nu poartă răspundere pentru incomoditățile sau prejudiciile Deținătorului, care pot apărea în legătură cu nefuncționarea bancomatelor sau POS - terminalelor băncii și/sau altor instituții financiare, condiționată de defecțiunile tehnice sau lucrările profilactice executate.
- 1.45.** Banca nu poartă responsabilitate pentru cazuri de furt a datelor/rechizitelor cardului și utilizarea frauduloasă a acestora.
- 1.46.** Banca nu poartă răspundere pentru acțiunile organelor de stat și/sau sistemului de plăți, sub egida căruia este emis cardul, intervenite în legătură cu funcționarea Contului de card și/sau utilizarea cardului.
- 1.47.** Toate divergențele ce reies din funcționarea Contului de card și/sau utilizarea cardului se soluționează de către Bancă și Client în mod amiabil. În cazul în care nu se ajunge la un numitor comun, litigiile sînt pasibile examinării în instanțele judiciare conform legislației Republicii Moldova, actele normative ale Băncii și ale sistemului de plăți, sub egida căruia a fost emis cardul.
- 1.48.** Despre orice situații nereflectate în prezentele *Reguli*, ori situații în care Deținătorul Desemnat înfruntă dificultăți la utilizarea cardului, Deținătorul Desemnat va apela la tel. **45-06-03**.
- 1.49.** Banca își rezervă dreptul de a modifica *Regulile* și/sau *Tarifele* în mod unilateral, în orice moment.
- Cu excepția cazurilor prevăzute de prezentele *Reguli*, informația despre efectuarea modificărilor la *Reguli* și/sau *Tarife* va fi adusă la cunoștința Deținătorului cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de intrarea în vigoare a acestora, prin următoarele modalități:
- a) anunțuri în subunitățile băncii;
  - b) anunțuri pe pagina web a băncii;
  - c) anunțuri la bancomatele băncii.
- 1.50.** Banca își rezervă dreptul de a refuza Deținătorului în emiterea sau reemiterea cardului sau cardurilor suplimentare, fără explicarea cauzei. În acest caz, Deținătorul nu este eliberat de răspunderea financiară pentru operațiunile cu cardul deja efectuate.
- 1.51.** Clientul va restitui/compensa Băncii, în termen de 3 zile din momentul apariției, orice cheltuieli și/sau pierderi/pagube, cauzate Băncii prin încălcarea *Regulilor* de către Deținător.
- 1.52.** Clientul are dreptul să accepte sau să nu accepte noile condiții propuse de către bancă în modificarea *Regulilor* de utilizare a cardurilor și a tarifelor. Clientul este obligat să anunțe banca emitentă asupra opțiunii sale pînă la intrarea în vigoare a modificărilor. Neanunțarea opțiunii în termenul specificat se consideră acceptată.