

## Regulile de utilizare a cardurilor de către persoanele fizice

### 1. Dispoziții generale

1.1. Prezentele Regulile de utilizare a cardurilor de către persoanele fizice (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, determinînd condițiile generale de utilizare a cardului. Deținătorul cardului trebuie să ia cunoștință de prezentele Regulile și să le respecte întocmai. Regulile devin operante din momentul primirii cardului de către Deținător 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 Deținător, aferente deschiderii contului de card și efectuării operațiunilor cu cardul de către Deținător și/sau Deținătorii desemnați.

1.3. Noțiunile utilizate în prezentele Regulile vor avea următoarea semnificație:

<b>Card bancar</b>	Instrument de acces al Deținătorului la soldul disponibil din contul de card.
<b>Card de debit</b>	Card, prin intermediul căruia Deținătorul dispune de mijloacele bănești depuse la Bancă.
<b>Card de credit</b>	Card, prin intermediul căruia Deținătorul dispune de mijloacele bănești oferite de Bancă sub forma unei linii de credit.
<b>Deținător</b>	Persoana fizică – titular al contului de card.
<b>Card suplimentar</b>	Card emis la contul deținătorului, pe numele său sau al altei persoane desemnate, operațiunile cu care sunt reflectate în contul de card al Deținătorului.
<b>Deținător desemnat</b>	Persoana, care deține un card suplimentar emis la contul de card al Deținătorului principal.
<b>Banca</b>	BC„Moldova-Agroindbank”S.A., inclusiv filialele și reprezentanțele acesteia, care funcționează în baza licenței din 30.06.2008, seria A MMII nr.004459, eliberată de către Banca Națională a Moldovei.
<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>Cont de card</b>	Cont în lei moldovenești sau în valută străină, deschis pe numele Deținătorului, în care sunt reflectate toate operațiunile cu cardurile emise la acest cont, efectuate de către Deținător sau Deținătorii desemnați.
<b>PIN/ CVV2/CVC2</b>	<b>Personal Identification Number – Număr Personal de Identificare / Card Verification Value – Valoarea de verificare a cardului/ Card Verification Code – Codul de verificare a cardului</b> – coduri personale atribuite de Bancă Deținătorului, pentru a fi utilizate în vederea identificării acestuia la efectuarea anumitor operațiuni cu utilizarea cardului.
<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 electronico-mecanic, care permite Deținătorului de a retrage disponibilul din contul de card sub formă de numerar, precum și efectuarea altor operațiuni.
<b>POS</b>	<b>Point of Service – Punct de servicii</b> – terminal electronic de plată, care permite, în urma interacțiunii cu cardul sau cu datele aferente cardului, 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 Reguli sînt aplicabile sistemelor de plăți cu carduri MasterCard și VISA.
<b>Sold disponibil</b>	Diferența pozitivă dintre mijloacele bănești pe contul de card al Deținătorului, soldul minim al acestui cont și sumele blocate în acest cont
<b>Sold minim în cont</b>	Soldul contului de card, stabilit în Tarife, care nu poate fi utilizat de către Deținător.
<b>Descoperire de cont neautorizată</b>	Efectuarea operațiunilor, valoarea cărora depășește soldul disponibil din contul de card al Deținătorului.
<b>Tarife</b>	Tarifele și Comisioanele aferente operațiunilor de deservire a cardurilor bancare ale BC„Moldova-Agroindbank”S.A.în vigoare, aprobate de Bancă.
<b>Autorizare</b>	Procesul de verificare a cardului și de identificare a Deținătorului, 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 acesteea 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 300, care poate fi modificată la solicitarea în scris a Clientului, în conformitate cu Registrul limitelor aplicate la operațiunile cu carduri în vigoare, aprobat de Bancă.

1.4. Referința în prezentele Reguli la Deținător înseamnă referința și la Deținătorul desemnat, dacă din context nu reiese altfel.

1.5. Pe lângă legislația Republicii Moldova și prezentele Reguli, funcționarea contului de card și utilizarea cardului se supun cerințelor și regulamentelor sistemului de plăți, sub egida căruia a fost emis cardul.

## 2. Primirea și utilizarea cardului

2.1. Obținerea dreptului de utilizare a cardului de către Deținător se face prin:

**a.** Perfectarea, semnarea și prezentarea de către Deținător la una din subunitățile Băncii, a Cererii de emisie card (în continuare – *Cerere*) și deschiderea Contului de card în conformitate cu cerințele băncii;

**b.** Efectuarea depunerii minime inițiale în cont, care va acoperi și contravaloarea taxelor de emisie și de administrare anuală, pentru fiecare card emis.

2.2. Deținătorul va informa Banca despre modificările intervenite în datele personale, indicate în Cerere, inclusiv ale Deținătorului desemnat, în termen de 10 zile din data modificării lor.

2.3. Cardul și plicul sigilat, în care se află PIN-codul, vor fi oferite Deținătorului la filiala Băncii, unde a fost depusă Cererea, în termenul comunicat de executorul responsabil.

Deținătorul trebuie să verifice integritatea plicului cu PIN-cod la momentul primirii lui de la executorul responsabil și să aplice semnătura sa în Cerere, drept confirmare a primirii cardului și plicului cu PIN-cod. În cazul în care plicul cu PIN-cod, în momentul primirii lui, este deteriorat, Deținătorul se va adresa imediat și personal la tel. 45-06-03.

- 2.3.1. Cardul și PIN-codul sunt personale și netransmisibile.
  - 2.3.2. Deținătorul, în situația în care nu-și 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.
  - 2.3.3. În caz dacă după primirea plicului cu PIN-cod, Deținătorul îl deteriorează, acesta din urmă devenind indescifrabil, se recurge la reemiterea cardului și generarea unui PIN-cod nou cu aplicarea Tarifelor în vigoare.
- 2.4. Din momentul primirii cardului și plicului cu PIN-cod, Deținătorul poartă responsabilitate personală pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul cardului, datelor de identificare a cardului și/sau a Deținătorului.
- 2.5. După primirea și semnarea cardului pe verso, Deținătorul este obligat să:
- 2.5.1. să asigure păstrarea cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea și furtul acestuia;
  - 2.5.2. să memorizeze și să păstreze în secret PIN-codul;
  - 2.5.3. să utilizeze PIN-codul astfel încât să nu fie văzut/identificat de către alte persoane;
  - 2.5.4. să preia cardul și chitanța după fiecare tranzacție efectuată la bancomat sau POS-terminal;
  - 2.5.5. să solicite efectuarea operațiunilor la comerciant /ghișeu bancar numai în prezența sa;
  - 2.5.6. să solicite chitanța aferentă tranzacției și să verifice cu atenție informația evidențiată pe aceasta (data, numărul de card, numele/prenumele, suma tranzacției);
  - 2.5.7. să evite divulgarea informației confidențiale prin telefon și prin alte modalități de comunicație;
  - 2.5.8. să verifice imediat soldul contului în cazul eșuării tranzacției;
  - 2.5.9. să păstreze toate chitanțele tranzacțiilor și să le verifice cu tranzacțiile evidențiate în extrasul de cont.
- 2.6. Deținătorul este obligat să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția unei situații de urgență:
- 2.6.1. pierderea sau furtul cardului, numărul personal de identificare și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa.
  - 2.6.2. înregistrarea în contul de card a unor operațiuni neautorizate de deținător;
  - 2.6.3. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării contului de card de către banca emitentă;
  - 2.6.4. observarea unor elemente ce crează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului sau cunoașterea PIN-codului de către persoane neautorizate;
  - 2.6.5. alte situații de urgență.
- 2.7. Deținătorul recunoaște și acceptă, că introducerea corectă a PIN-codului și a valorii CVV la efectuarea operațiunilor:
- a. juridic este echivalentă cu semnătura Deținătorului;
  - b. este o confirmare suficientă a faptului, că perfectarea operațiunii în suma respectivă a fost efectuată în strictă conformitate cu voința acestuia.
- 2.7.1. Cu introducerea obligatorie a PIN-codului la POS-terminal se efectuează toate operațiunile cu cardul Cirrus/Maestro.
  - 2.7.2. Fără introducerea PIN-codului (dar cu confirmarea prin semnătură) la POS-terminal se efectuează operațiunile cu cardurile: MasterCard, VISA, VISA Electron. Totodată, comerciantul, Banca sau cipul (în cazul dotării cardului cu cip) poate solicita și introducerea PIN-codului, pentru efectuarea operațiunilor.
  - 2.7.3. Toate operațiunile la bancomat se efectuează cu introducerea obligatorie a PIN-codului, indiferent de tipul cardului.
- 2.8. Mijloacele bănești din Contul de card pot fi utilizate de către Deținător doar prin intermediul cardului.
- 2.9. 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;
  - a<sup>1</sup>. plata în mediul Internet a valorii bunurilor și/sau serviciilor oferite de comercianți, care au afișate marca de acceptare a cardului Deținătorului;

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;

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.).

2.10. Pentru emiterea unui card suplimentar, Deținătorul va perfecta o *Cerere de emitere a cardului suplimentar* în care va indica numele Deținătorului desemnat, iar acesta din urmă va ridica cardul și plicul cu PIN-cod, aplicînd semnătura sa de confirmare a primirii cardului suplimentar. La solicitare, cardul suplimentar poate fi primit de către însăși Deținător (titularul contului de card). În caz dacă cardul suplimentar este primit de către însăși Deținător (titularul contului de card) el nu va fi semnat la momentul eliberării.

Deținătorul își asumă responsabilitatea personală pentru respectarea prezentelor Reguli de către Deținătorul desemnat, precum și pentru operațiunile efectuate de către acesta.

2.11. Cardul este proprietatea Băncii și Banca are dreptul exclusiv de a acorda solicitantului statut de deținător de card și de a retrage acest statut conform condițiilor descrise în prezentele Reguli. La prima cerere a Băncii, Deținătorul restituie Băncii cardurile principale și suplimentare.

2.12. În cazul în care Deținătorul refuză utilizarea cardului, acesta urmează să fie restituit obligatoriu Băncii. În acest caz, taxele de emitere și de administrare a cardurilor nu se recalculează și nu se restituie.

2.13. Cardul se utilizează pînă în ultima zi a termenului de valabilitate, indicat pe card. Se interzice utilizarea cardului cu termenul expirat.

2.14. La expirarea termenului de valabilitate a cardurilor principale și suplimentare, Deținătorul le restituie Băncii. Reemiterea cardurilor se efectuează doar în baza cererii de reemitere, care poate fi depusă atît de către Deținătorul desemnat, cît și de către deținătorul de bază. Deținătorul desemnat poate reemite cardul, depunînd cererea de reemitere doar la Filiala unde a fost deschis contul. Deținătorul de bază poate obiecta împotriva reemiterii cardului suplimentar prin depunerea unei cereri în formă scrisă la Filiala unde este deschis contul de card.

2.15. La cererea Deținătorului și la restituirea cardurilor principale / suplimentare, Banca va suspenda utilizarea cardurilor restituite și va închide contul de card. Soldul minim în contul de card este rambursat Deținătorului după expirarea termenului de 30 de zile – pentru cardurile MasterCard/VISA și a treia zi lucrătoare – pentru cardurile Cirrus/Maestro și VISA Electron, din data restituirii cardului /cardurilor, cu condiția soluționării operațiunilor (tranzacțiilor) problematice (contestate).

2.15<sup>1</sup>. Banca este în drept să închidă convențional contul de card, cu suspendarea ulterioară a oricărui tip de operațiuni, fiind întrunite simultan următoarele condiții:

a) termenul de valabilitate a cardurilor aferente contului dat a expirat cu mai mult de 6 luni și

b) timp de 2 ani nu s-au efectuat operațiuni în/din cont, indiferent de sold și nu sunt suspendate operațiunile în cont sau sechestrate mijloacele bănești;

Soldul disponibil se transferă la un cont centralizat, iar pentru a-l extrage, titularul contului închis convențional se adresează la filiala băncii unde a fost deschis contul.

La solicitarea titularului contului închis convențional privind reluarea operațiunilor la acest cont, acestuia i se deschide un cont nou.

2.16. 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.

2.17. Utilizarea frauduloasă a cardului duce la aplicarea față de Deținător a măsurilor de constrîngere și de sancționare, prevăzute de legislația în vigoare.

### **3. Funcționarea contului de card**

3.1. Alimentarea contului se efectuează în conformitate cu procedurile interne ale Băncii, prin depuneri de numerar la orice filială (reprezentanță) a Băncii sau prin virament din alte conturi deschise la Bancă sau la alte bănci comerciale. Sumele respective devin disponibile nu mai tîrziu de a doua zi lucrătoare, din data înregistrării lor în Contul de card.

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

- a. la ghișeele bancare – cu prezentarea obligatorie a cardului și actului de identitate;
- b. la bancomate – prin intermediul cardului;
- c. prin intermediul serviciul Internet-banking ([www.maib.md](http://www.maib.md));
- d. prin intermediul serviciului „SMS-banking”.

3.3. 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 Deținătorului în ordinea prevăzută de p.7.12. al prezentelor Reguli.

3.4. 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 Deținătorului în ordinea prevăzută de p.7.12. al prezentelor Reguli.

3.5. Deținătorul 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;
- 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.
- e. sumele retrase în surplus de către client din cauza erorilor tehnice ale bancomatelor.

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

3.5<sup>1</sup>. Banca este în drept să achite datoria apărută prin debitarea a oricărui alt cont al clientului deschis în bancă.

3.6. Nu se permite descoperirea de cont neautorizată (overdraftul neautorizat). În cazul apariției descoperirii de cont neautorizate, aceasta este calificată drept credit bancar acordat Deținătorului, cu obligația acestuia de a rambursa suma respectivă și de a plăti o dobîndă în mărimea stabilită în *Tarife*. Banca poate cere în orice moment rambursarea sumei descoperirii de cont neautorizate și plata dobînzii respective. În orice caz, neutilizarea de către Bancă a acestui drept nu înseamnă refuzul Băncii de la dreptul în cauză și nu exonerează Deținătorul de obligația efectuării rambursărilor și plăților respective.

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

3.7.1. 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;

3.7.2. 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 (i) din valuta tranzacției în USD, la cursul

de schimb stabilit de sistemele de plati MasterCard sau, după caz, VISA, la data procesării operațiunii și (ii) din USD în valuta contului de card - la cursul comercial stabilit de Bancă.

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

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

3.9. Orice reclamație urmează să fie adusă de către Deținător 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 .

3.10. Banca va examina solicitările Deținătorului și va prezenta răspunsul său în forma solicitată de Deținător, în termen de 30 de zile de la data primirii solicitării.

3.11. Banca calculează dobîndă la soldul zilnic disponibil în cont în conformitate cu Tarifele în vigoare. Suma dobînzii calculate se trece în contul Deținătorului în ziua de efectuare a procedurii de închidere a lunii, precum și la închiderea contului.

#### 4. Achitarea prin card

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

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

4.3. La cererea comerciantului, Deținătorul va introduce PIN-codul la POS-terminal.

4.4. În cazul efectuării operațiunii fără utilizarea PIN-codului, Deținătorul semnează bonul de plată, tipărit la POS-terminal, verificînd corectitudinea datelor introduse în bon: numărul cardului, suma și valuta operațiunii, data efectuării acesteia.

4.5. Deținătorul va solicita de la lucrătorul comerciantului un exemplar al bonului de plată, alt exemplar rămânînd la comerciant.

**Atenție!** Deținătorului 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.

#### 5. Retragerea de numerar

5.1. Utilizînd cardul, Deținătorul poate retrage numerar:

a) La ghișeele Băncii și altor instituții financiare, care au afișate marca de acceptare a cardului în cadrul programului de lucru al acestora, 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 ținînd cont de disponibilul de numerar în filiala /reprezentanța instituției financiare în conformitate cu limitele aplicate la contul/cardul respectiv. 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.

**Atenție!** Eliberarea numerarului din Contul de card la ghișeele băncii, se efectuează doar prin intermediul cardului la Pos-terminal, cu excepția cazului închiderii definitive a contului.

b) La bancomate.

5.2. 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 doar la cererea în scris a Deținătorului și în urma analizei cazului.

5.3. 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:

- a) 3 ori - cardul va fi blocat și de 10 ori consecutiv - cardul va fi capturat de către bancomat – pentru cardurile Cirrus Maestro și Visa Electron;
- b) 3 ori consecutiv, cardul va fi blocat și capturat de către bancomat – pentru celelalte tipuri de card.

În acest caz cardul va fi deblocat în modul stabilit de p.6.3-6.4 ale prezentelor Reguli.

Restituirea cardurilor capturate de bancomatele băncii se efectuează după procesul de re-alimentare a bancomatului. (în termenele și ordinea stabilită de actele interne ale Băncii).

## **6. Pierderea sau furtul cardului**

6.1. În cazul în care cardul este pierdut, furat, uitat/capturat în bancomat sau Deținătorul 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, atunci Deținătorul este obligat să înștiințeze personal Banca în orice moment, (24 de ore din 24) la tel. **45-06-03**, comunicând datele suficiente pentru identificarea Deținătorului și cardului.

6.2. După identificarea Deținătorului, Banca va recurge imediat la blocarea cardului și va confirma Deținătorului faptul blocării cardului.

6.3. În cazul recuperării de către Deținător a cardului pierdut /furat sau blocat, el va înștiința Banca la tel. **45-06-03**.

6.4. Banca va analiza posibilitatea deblocării cardului, la solicitarea Deținătorului, 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 în formă scrisă, depusă la orice filială a băncii.

6.5. Deținătorul este răspunzător financiar pentru toate operațiunile efectuate prin card și la 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.

## **7. Dispoziții finale**

7.1. Banca asigură confidențialitatea informației privind Deținătorul.

7.2. Banca va recurge la suspendarea și retragerea cardului, în cazul nerespectării Regulilor de către Deținător.

7.3. Deținătorul 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.

7.4. În unele cazuri (la ordinul Băncii), cardul poate fi retras de către lucrătorul comerciantului sau a instituției financiare. În acest caz, Deținătorul trebuie să solicite un document care confirmă retragerea cardului.

7.5. 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.

7.6. Banca nu poartă răspundere, dacă restricțiile valutare ale Republicii Moldova, ale unui stat străin sau orice alte limite stabilite conform prezentelor Reguli, inclusiv de retragere a numerarului, pot într-o careva măsură afecta interesele Deținătorului.

7.7. Banca nu poartă responsabilitate pentru cazurile de furt a datelor/rechizitelor cardului și utilizarea frauduloasă a acestora.

7.8. 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.

7.9. Banca nu poartă raspundere 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.

7.10. Toate divergențele ce reies din funcționarea Contului de card și/sau utilizarea cardului se soluționează de către Bancă și Deținător 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.

7.11. Despre orice situații nereflectate în prezentele Reguli ori situații, în care Deținătorul înfruntă dificultăți la utilizarea cardului, Deținătorul va apela la tel. **45-06-03**.

7.12. Banca își rezervă dreptul de a modifica Regulile și/sau *Tarifele* în mod unilateral, în orice moment.

Cu excepția cazurilor expres 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.

7.13. Titularul contului de card are dreptul să accepte sau să nu accepte noile condiții propuse de către bancă în modificarea Regulilor de utilizare a cardurilor și a tarifelor. Titularul contului de card este obligat să anunțe banca emitentă asupra opțiunii sale pînă la intrarea în vigoare a modificărilor. Neanunțarea opțiunii în termenul specificat se consideră acceptată.