

Aprobate  
prin decizia Consiliului băncii  
din „01” august 2011,  
procesul-verbal nr. 25  
cu modificări  
din „10” septembrie 2012  
proces-verbal nr.37  
cu modificări  
din „10” martie 2014  
proces-verbal nr.66

## Regulile de utilizare a cardurilor virtuale de către persoanele fizice

### 1. Dispoziții generale

1.1. Prezentele Reguli de utilizare a cardurilor virtuale 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 Reguli 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 curent pentru operațiuni cu carduri bancare.

1.2. Regulile sînt destinate reglementării relațiilor juridice și financiare dintre Bancă și Deținător, aferente deschiderii contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare și efectuării operațiunilor cu cardul de către Deținător și/sau Deținătorii desemnați.

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

<b>Card bancar</b>	Instrument de acces al Deținătorului la soldul disponibil din contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare.
<b>Card virtual</b>	Card bancar emis la contul Deținătorului în formă de înregistrare a rechizitelor cardului și destinat exclusiv pentru efectuarea tranzacțiilor în mediul unde cardul nu este prezent fizic (Card Not Present). Cardul nu poate fi utilizat la punctele comerciale, bancomate sau POS-terminale (cu excepția tranzacțiilor Key Entered). Datele cardului virtual emis se aplică fizic pe un suport din plastic, care nu este dotat cu suport electronic de informație (bandă magnetică/cip). Cardul se emite fără PIN-cod, iar Deținătorului i se oferă rechizitele cardului pe suportul de plastic.
<b>Mediul Card Not Present</b>	Mediul de efectuare a tranzacțiilor cu utilizarea rechizitelor cardului, unde datele cardului se introduc manual ( <i>în formă fizică cardul nu este prezent</i> ) și anume: mediul Internet, mail-order, telephone-order, key-entered și alte tranzacții unde cardul nu necesită a fi prezentat în formă fizică.
<b>Datele cardului virtual</b>	Set de date utilizat pentru efectuarea tranzacțiilor fără de prezența cardului. Datele cardului sunt - numărul cardului (16-19 cifre), termenul de valabilitate și/sau codul CVC2.
<b>Deținător</b>	Persoana fizică – titular al contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare .
<b>Card suplimentar</b>	Card emis la contul Deținătorului, pe numele său sau al altei persoane desemnate, operațiunile cu care sunt reflectate în contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare al Deținătorului.
<b>Deținător desemnat</b>	Persoana, care deține un card suplimentar emis la contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare al Deținătorului.
<b>Banca</b>	BC „Moldova-Agroindbank” S.A., inclusiv filialele și oficiile secundare ale 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 virtual</b>	Orice plată a unor bunuri și/sau servicii, realizate prin utilizarea rechizitelor cardului de către Deținător la Comercianți în Mediul Card Not Present.
<b>Cont curent pentru operațiuni cu carduri bancare</b>	Cont în monedă națională și/sau în valută străină, deschis pe numele Deținătorului (conform Tarifelor în vigoare), în care sunt reflectate toate operațiunile cu cardurile virtuale emise la acest cont, efectuate de către Deținător sau Deținătorii desemnați în Mediul Card Not Present.
<b>CVC2</b>	<b>Card Validation Code 2 – Codul de validare a cardului</b> – cod personal atribuit de Bancă Deținătorului, pentru a fi utilizate în vederea identificării acestuia la efectuarea operațiunilor în Mediul Card Not Present cu utilizarea Rechizitelor cardului.
<b>Blocarea cardului</b>	Ațiunea de suspendare/stopare a accesului la contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare..
<b>Deblocarea cardului</b>	Ațiunea de restabilire a accesului la contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare prin intermediul cardului virtual.
<b>Re-emiterea cardurilor</b>	Emiterea cardului (expirat, furat, pierdut, deteriorat, alte cazuri) la același cont curent pentru operațiuni cu carduri bancare pe un nou termen de valabilitate.
<b>Comerciant</b>	Persoană fizică sau juridică care, comercializează mărfuri și /sau prestează servicii și acceptă cardurile în Mediul Card Not Present, ca mijloc de plată conform obligațiilor reciproce cu Banca-acceptantă de carduri și este susceptibilă de a primi documente electronice întocmite cu utilizarea rechizitelor cardurilor bancare.
<b>Internet-magazin</b>	Magazin virtual ce afișează pe pagina web bunuri și/sau servicii, efectuează livrarea bunurilor/prestarea serviciilor și acceptă achitarea comenzilor prin intermediul cardurilor în Mediul Card Not Present.
<b>Marcă de acceptare</b>	Simbolul sistemului de plată, afișat pe paginile web ale comercianților care acceptă spre plată cardul sistemului de plăți respectiv. Prezentele Regulii sînt aplicabile sistemelor de plăți MasterCardWW și Visa Inc.
<b>MasterCard® SecureCode™ Verified by Visa®</b>	Platforme tehnologice, bazate pe utilizarea protocolului de securitate 3D Secure, ce asigură autentificarea Deținătorului de card MasterCard/ Visa la efectuarea cumpărăturilor în mediul Internet
<b>Sold disponibil</b>	Diferența pozitivă dintre mijloacele bănești pe contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare al Deținătorului, soldul minim al acestui cont și sumele blocate în acest cont.
<b>Sold minim în cont</b>	Soldul contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare, 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 curent pentru operațiuni cu carduri bancare 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>	Permișiunea băncii emitente la efectuarea operațiunii cu cardul, ce implică după sine obligația de a debita contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare în favoarea acceptantului. Autorizarea presupune procesul de verificare a cardului și de identificare a Deținătorului, prin care comerciantul sau Banca-acceptantă, înainte de efectuarea operațiunii cu cardul, cere și primește de la Banca-emitentă un răspuns, ce reflectă opinia acesteia asupra oportunității efectuării operațiunii.

<b>Data procesării operațiunii</b>	Data reflectării operațiunii cu cardul în contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare.
<b>Internet-banking</b>	Sistemul automatizat al Băncii ce furnizează clienților - persoane fizice – servicii bancare la distanță.
<b>SMS- banking</b>	Complex de servicii informative oferite titularului de cont bancar prin mesaje SMS, recepționate prin intermediul telefonului mobil.
<b>Datele necesare pentru identificare la distanță.</b>	Numele, prenumele, tipul cardului, cuvântul-parolă, data nașterii, adresa, numărul de telefon, ultimile operațiuni efectuate prin intermediul cardurilor, cât și alte date indicate în cererea de emitere a cardului.

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 curent pentru operațiuni cu carduri bancare și utilizarea Cardului virtual 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 virtual de către Deținător se face prin:

α) Perfectarea, semnarea și prezentarea de către Deținător la una din subunitățile băncii ale Băncii, a Cererii de emitere card (în continuare – *Cerere*) și deschiderea Contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare în conformitate cu cerințele băncii;

β) Efectuarea depunerii minime inițiale în cont, care va acoperi și contravaloarea taxelor de emitere 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. Rechizitele cardului virtual aplicate pe un suport de plastic și plicul sigilat, în care se află codul CVC2, vor fi oferite Deținătorului la subunitatea Băncii, unde a fost depusă Cererea, în termenul comunicat de executorul responsabil.

Deținătorul trebuie să verifice integritatea plicului cu codul CVC2 la momentul primirii lui de la executorul responsabil și să aplice semnătura sa în Cerere, drept confirmare a primirii Rechizitelor cardului și plicului cu codul CVC2. În cazul în care plicul cu codul CVC2, în momentul primirii lui, este deteriorat, Deținătorul se va adresa imediat și personal la tel. 45-06-03. Cardul va fi reemis, iar comisionul aferent emiterii va fi suportat de Bancă.

### **Rechizitele cardului și codul CVC2 sunt personale și netransmisibile.**

2.3.1. În caz dacă după primirea plicului cu codul CVC2, Deținătorul îl deteriorează, acesta din urmă devenind indescifrabil, ori în situația în care nu-și amintește codul CVC2, Deținătorul anunță Banca pentru alocarea unui alt cod CVC2, fapt care atrage după sine Blocarea Cardului existent, emiterea unui Card nou și suportarea de către client a comisionului aferent emiterii.

2.4. Din momentul primirii Rechizitelor cardului și plicului cu codul CVC2, Deținătorul poartă responsabilitate personală pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul Rechizitelor cardului.

2.5. După primirea Rechizitelor cardului Deținătorul este obligat:

2.5.1. să asigure păstrarea Rechizitelor cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, utilizarea ilegală și furtul acestora;

2.5.2. să memoreze și să păstreze în secret codul CVC2;

- 2.5.3. să utilizeze Rechizitele cardului astfel încât să nu fie văzute/identificate de către alte persoane;
- 2.5.4. să păstreze confirmarea de efectuare a tranzacției efectuate în Mediul Card Not Present, datele de contact ale Comerciantului (numărul de telefon, adresa electronică) și să verifice cu atenție informația evidențiată pe aceasta (data, numărul de card, numele/prenumele, suma tranzacției). În cazul divergențelor depistate dintre confirmarea de plată și extrasul din cont, clientul urmează să se adreseze la Bancă;
- 2.5.5. să evite divulgarea informației confidențiale prin telefon și prin alte modalități de comunicație (excepție fac tranzacțiile MO/TO);
- 2.5.6. să verifice imediat soldul contului în cazul eșuării tranzacției;
- 2.5.7. să ia cunostință cu regulile/politicele de vânzare a mărfurilor/prestare a serviciilor aplicate de Comerciant și afișate pe pagina web respectivă înainte de efectuarea operațiunilor cu Cardul virtual;
- 2.5.8. să păstreze toate chitanțele aferente tranzacțiilor efectuate și să le verifice cu tranzațiile 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 Rechizitelor cardului, al codului CVC2 și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa.
- 2.6.2. înregistrarea în Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare a unor operațiuni neautorizate de Deținător;
- 2.6.3. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării Contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare de către Banca emitentă;
- 2.6.4. observarea unor elemente ce crează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Rechizitelor cardului sau cunoașterea codului CVC2 de către persoane neautorizate;
- 2.6.5. alte situații de urgență.
- 2.7. Deținătorul recunoaște și acceptă, că introducerea datelor cardului 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.
- 2.8. Mijloacele bănești din Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare pot fi utilizate de către Deținător doar prin intermediul introducerii Rechizitelor cardului în Mediul Card Not Present.
- 2.9. Cardul virtual poate fi utilizat pentru efectuarea următoarelor tipuri de operațiuni:
- 2.9.1. plata în Mediul Card Not Present a valorii bunurilor și/sau serviciilor oferite de comercianți, care au afișate Marca de acceptare a cardului Deținătorului și anume:
- a) în mediul Internet;
- b) mail-ordering – comanda prin posta;
- c) telephone-ordering – comanda prin telefon;
- d) key-entered – introducerea manuala a Rechizitelor cardului;
- e) alte operațiuni financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și reglementărilor Băncii (depunere de numerar în contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare, transferuri între conturi și achitării servicii prin canalele de acces de la distanță etc.);
- 2.9.2. alte operațiuni financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și reglementărilor Băncii (depunere de numerar în Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare, transferuri între conturi etc.).

2.10. Pentru emiterea unui Card suplimentar, Deținătorul va perfectă o *Cerere de emitere a cardului suplimentar* în care va indica numele Deținătorului desemnat, iar acesta din urmă va ridica Cardul și plicul cu codul CVC2, aplicînd semnătura sa de confirmare a primirii Cardului suplimentar.

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

2.11. Cardul virtual este proprietatea Băncii și Banca are dreptul exclusiv de a acorda solicitantului statut de Deținător de Card și de a retrage acest statut în cazul nerespectării de către Deținătorul de Card a condițiilor descrise în prezentele Reguli, cu explicarea cauzelor.

2.12. În cazul în care Deținătorul refuză utilizarea Cardului virtual, taxele de emitere și de administrare a cardurilor nu se restituie.

2.13. Cardul virtual se utilizează pînă în ultima zi a termenului de valabilitate, indicat pe suport de plastic. Se interzice utilizarea Cardului virtual cu termenul expirat.

2.14. Reemiterea Cardurilor se efectuează doar în baza cererii de reemitere care poate fi depusă atît de către Deținătorul de bază, cît și de către Deținătorul desemnat. Deținătorul desemnat poate să-și reemită 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 curent pentru operațiuni cu carduri bancare. La cererea Deținătorului și la restituirea Cardurilor principale/suplimentare, Banca va suspenda utilizarea Cardurilor restituite și va închide Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare. Soldul minim în Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare este rambursat Deținătorului după expirarea termenului de 30 de zile – pentru cardurile MasterCard/Visa Classic Virtuale din data restituirii cardului/cardurilor, cu condiția soluționării operațiunilor (tranzacțiilor) problematice (contestate).

2.15. Cardul virtual 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, în care își desfășoară activitatea Comerciantul care acceptă Cardurile virtuale ca mijloc de plată în Mediul Card Not Present.

2.16. Utilizarea frauduloasă a Cardului virtual duce la aplicarea față de Deținător a măsurilor de constrîngere și de sancționare, prevăzute de legislația în vigoare.

### 3. Funcționarea contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare

**3.1.** Pentru cardurile noi emise se permite efectuarea tranzacțiilor în Mediul Card Not Present care nu au prezent în mesajul de autorizare codul CVC2. Pentru a modifica opțiunea dată și a interzice efectuarea tranzacțiilor de acest tip, Deținătorul va depune la filiala băncii cererea de modificare a grupei de risc.

**3.2.** 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 curent pentru operațiuni cu carduri bancare.

**3.3.** Soldul disponibil al mijloacelor bănești în Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare poate fi verificat prin următoarele modalități:

- a) la oficiile secundare ale Băncii – cu prezentarea obligatorie a actului de identitate.
- b) prin intermediul serviciului Internet-banking ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

- c) prin apel la numărul de telefon 45-06-03 – după procedura de identificare a clientului și în cazul că datele necesare pentru identificare la distanță sunt corecte (coincid cu datele de identificare ale deținătorului din sistem).
- d) prin intermediul serviciului „SMS-banking”.

**3.4.** Cardurile virtuale emise din conturile în monedă națională și /sau din conturile în valută străină ale persoanelor fizice rezidente/nerezidente, pot fi utilizate în următoarele limite\*:

- a) achitarea la Comercianți în Mediul Card Not Present - în limita Soldului disponibil (dacă nu a fost solicitată altă restricție de către Deținător).

În cazul modificării limitărilor stabilite 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.

**3.5.** De asemenea, operațiunile cu Cardul virtual se efectuează în limitele stabilite de Bancă și specificate în *Cererea de modificare a limitelor aplicate la operațiunile cu carduri*. Banca poate modifica limitele respective în mod unilateral cu informarea Deținătorului în ordinea prevăzută de p.7.12. al prezentelor Reguli.

**3.6.** Deținătorul autorizează Banca să-i debiteze automat, prin documente de plată proprii, Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare cu sumele, care reprezintă:

- α) valoarea operațiunilor de plăți la Comercianți, efectuate prin intermediul Rechetelor cardului;
- β) plăți ale Tarifelor, comisioanelor, dobânzilor, penalităților și altor plăți datorate Băncii conform *Tarifelor*;
- γ) rambursarea sumei descoperirii de cont neautorizate;
- δ) înregistrarea greșită de către Bancă a mijloacelor bănești în Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare.

Deținătorul este obligat să asigure existența în Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare 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.

**3.7.** 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 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 de obligația efectuării rambursărilor și plăților respective.

3.8. Banca este în drept să achite datoria apărută la Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare prin debitarea a oricărui alt cont al clientului deschis în bancă.

3.9. În cazul în care valuta operațiunii diferă de valuta Contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare, Banca va debita suma operațiunii din contul Deținătorului, convertită după cum urmează:

3.9.1. în cazul efectuării operațiunii pe site-ul unui Comerciant rezident al Republicii Moldova – echivalentul sumei operațiunii, convertite la cursul comercial pentru operațiuni cu carduri, stabilit de Bancă la data procesării operațiunii;

3.9.2. în cazul efectuării operațiunii pe site-ul unui Comerciant nerezident al Republicii Moldova:



- a) dacă valuta operațiunii este USD, EUR, RUR, RON, UAH – echivalentul sumei operațiunii, convertite la cursul de schimb valutar 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 valutar stabilit de sistemele de plăți MasterCard WW, sau, după caz, VISA Inc, la data procesării operațiunii și (ii) din USD în valuta Contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare - la cursul de schimb valutar comercial stabilit de Bancă.

**Notă:** *Suma blocată în Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare și suma debitată din Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare al Deținătorului pot varia, în dependență de cursul de schimb valutar la data efectuării operațiunii și cel de la data procesării operațiunii.*

*Sumele blocate în Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare și care nu au fost decontate de către comercianți devin disponibile pentru utilizare peste 30 de zile calendaristice din data efectuării operațiunii. Deblocarea înainte de termen este posibilă doar în baza cererii în scris a deținătorului, cu anexarea documentelor ce confirmă anularea plății de către comerciant.*

3.10. 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*.

3.11. 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 .

3.12. 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.

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

## 4. Achitarea prin card virtual

**4.1.** Achitarea valorii bunurilor procurate și/sau serviciilor consumate poate fi efectuată numai în Mediul Card Not Present fără prezentarea Cardului, utilizând Rechizitele cardului. Cardul virtual nu poate fi folosit pentru tranzacțiile în care Comerciantul solicită ulterior prezentarea Cardului în formă fizică.

**4.2.** Pentru a efectua plata cu Cardul virtual, la perfectarea comenzii pe pagina web a Comerciantului, clientul introduce Rechizitele cardului – numărul cardului, termenul de valabilitate (de obicei în format MM/YY – luna/anul), codul CVC2. Internet-magazinul poate solicita și alte informații: tipul cardului, numele și prenumele Deținătorului cardului, adresa de domiciliu și/ sau adresa la care urmează să fie efectuată livrarea.

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

Deținătorului i se recomandă să efectueze cumpărături la Comercianții online ce oferă platformele de securitate MasterCard® SecureCode™ și Verified by Visa™. Aceasta este o dovadă în plus despre credibilitatea Comerciantului. Pentru efectuarea tranzacțiilor sigure în mediul Internet, Deținătorului i se recomandă să urmeze sfaturile prezentate pe site-ul Băncii.

## 5. Retragerea de numerar

**5.1.** La necesitatea returnării mijloacelor bănești din Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare, Deținătorul se va adresa la subunitatea Băncii unde este deschis Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare pentru restituirea mijloacelor bănești prin SAB Globus/T24 în conformitate cu Procedura privind emiterea și eliberarea Cardurilor pentru persoane fizice.

**5.2.** Numerarul poate fi retras în mărimea Soldului disponibil în Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare 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 (sau 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 curent pentru operațiuni cu carduri bancare la ghișeele băncii, se efectuează doar în baza actului de identitate prezentat în original și în conformitate cu ordinea stabilită de Procedura privind emiterea și eliberarea Cardurilor pentru persoane fizice.

## 6. Pierderea sau furtul cardului virtual

**6.1.** În cazul în care cardul este pierdut, furat sau Deținătorul dispune de informații sau presupune că datele de identificare ale cardului și/sau ale Deținătorului a ajuns la cunoștința unor persoane neautorizate, atunci Deținătorul este obligat:

- a) să înștiințeze personal Banca în orice moment, (24 de ore din 24) la tel. 0-22-45-06-03, comunicând datele suficiente pentru identificarea Deținătorului și cardului și
- b) să înștiințeze personal imediat, cel târziu în interval de 24 ore, organele de poliție, cerând întocmirea actelor cu privire la cauzele și împrejurările producerii evenimentului în cazul în care are suspiciuni că au fost efectuate tranzacții frauduloase.

**6.2.** După identificarea Deținătorului, Banca va recurge imediat la Blocarea Cardului virtual și va confirma Deținătorului faptul blocării Cardului.

**6.3.** În cazul recuperării de către Deținător a Rechizitelor cardului pierdut /furat, 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 virtual poate fi deblocat în baza cererii Deținătorului în formă scrisă, depusă la orice filială a băncii.

**6.5.** Deținătorul poartă responsabilitate financiară pentru toate operațiunile efectuate prin Cardul virtual și la Contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare, 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 Contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare, în cazul nerespectării Regulilor de către Deținător sau în alte cazuri la decizia Băncii, cu explicarea cauzei refuzului.

**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.** Banca își rezervă dreptul de a refuza Deținătorului în Emiterea sau Reemiterea cardului virtual, cu explicarea cauzei refuzului. În acest caz, Deținătorul nu este eliberat de răspunderea financiară pentru operațiunile cu Cardul virtual deja efectuate.

**7.5.** 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.

**7.6.** Banca nu poartă responsabilitate pentru cazurile de furt a Rechetitelor cardului și utilizarea frauduloasă a acestora.

**7.7.** Banca nu poartă responsabilitate pentru acțiunile organelor de stat și/sau sistemului de plăți, sub egida căruia este emis Cardul, intervenite în legătură cu funcționarea Contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare și/sau utilizarea Cardului.

**7.8.** Banca nu poartă responsabilitate pentru incomoditățile sau prejudiciile Deținătorului, care pot apărea în legătură cu nefuncționarea altor instituții financiare, condiționată de defecțiunile tehnice sau lucrările profilactice executate.

**7.9.** Toate divergențele ce reies din funcționarea Contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare 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.

**7.10.** Despre orice situații nereflectate în prezentele Reguli sau situații, în care Deținătorul înfruntă dificultăți la utilizarea Cardului, Deținătorul va apela la tel. **45-06-03**.

**7.11.** 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;

**7.12.** Titularul Contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare 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 curent pentru operațiuni cu carduri bancare este obligat să anunțe Banca emitentă asupra opțiunii sale pînă la intrarea în vigoare a modificărilor. Neanunțarea opțiunii în termenul specificat se consideră ca acceptarea de către Deținător a modificărilor propuse.