

Regulile de utilizare a cardurilor de către persoanele fizice

1. Dispoziții generale

1.1. Prezentele Reguli de utilizare a cardurilor de către persoanele fizice (în continuare „Reguli”) sînt elaborate în conformitate cu *Regulamentul BNM cu privire la cardurile de plată, Legea cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, regulile Sistemelor de plăți și legislația în vigoare a Republicii Moldova* și reprezintă o parte componentă a Contractului privind emiterea și utilizarea cardurilor de către persoanele fizice (în continuare „Contract”).

1.2. Noțiunile utilizate în prezentele Reguli, scrise cu majusculă, vor avea sensul definit în Contract, dacă altă definiție nu a fost dată în textul prezentelor Reguli.

1.3. Prezentele Reguli determină 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 valabilitate a Contractului.

1.4. Regulile sînt destinate reglementării raporturilor juridice și financiare existente între Bancă și Deținător, aferente:

1.4.1. deschiderii contului curent la care este(sînt) atașat(e) Cardul(rile) (în continuare „Cont”); și

1.4.2. efectuării operațiunilor cu cardul de către Deținător și/sau Deținătorii desemnați.

1.5. Pe lângă legislația Republicii Moldova și prezentele Reguli, funcționarea Contului și utilizarea Cardului(rilor) se supune cerințelor și regulamentelor sistemului de plăți VISA/MasterCard/American Express, 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:

2.1.1. perfectarea, semnarea și prezentarea de către Deținător la una din subunitățile Băncii, a Cererii de emiterie card (în continuare „Cerere”) și deschiderea Contului în conformitate cu cerințele băncii;

2.1.2. efectuarea depunerii minime inițiale în Cont, în sumă care să acopere cel puțin contravaloarea taxelor de emiterie 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 cel mult 10 (zece) zile din data apariției modificărilor.

2.3. Cardul și plicul PIN sigilat, în care se află PIN-codul/CVV2/CVC2, vor fi oferite Deținătorului la filiala Băncii, unde a fost depusă Cererea, în termenul comunicat de executorul responsabil. La solicitarea clientului cardul poate fi eliberat și la altă filială a Băncii.

2.4. Deținătorul este obligat să verifice integritatea plicului PIN la momentul primirii lui de la executorul responsabil și să aplice semnătura sa în Cerere, fapt prin care se va confirma primirea cardului și plicului PIN. În cazul în care plicul PIN, în momentul primirii lui, este deteriorat, Deținătorul se va adresa personal imediat la tel. 0-22-45-06-03 sau la numărul indicat pe partea verso a cardului, sau pe pagina web a băncii. Cardul va fi reemis, iar comisionul aferent emiterii

va fi suportat de către Bancă, în caz în care Banca poartă responsabilitatea pentru deteriorarea plicului PIN.

2.5. În caz dacă după primirea plicului PIN, Deținătorul îl deteriorează, acesta din urmă devenind indescifrabil, se recurge la reemiterea Cardului și generarea unui PIN-cod nou cu aplicarea Tarifelor în vigoare.

2.6. Cardul, PIN-codul și CVV2/CVC2 – coduri sunt personale și netransmisibile.

2.7. Prin derogare de la prevederile pct. 2.6 din prezentele Reguli, Deținătorul este în drept să împuternicească o persoană terță cu dreptul de a solicita emiterea/reemiterea Cardului(rilor) și a ridica de la Bancă Cardul(rile) și plicul(rile) PIN doar în cazul respectării cumulative a următoarelor condiții:

2.7.1. persoana terță va fi împuternicită de către Deținător în baza unei procuri, autentificate notarial în ordinea prevăzute de legislația Republicii Moldova; și

2.7.2. în procură se va conține în mod expres prevederea, că Deținătorul împuternicește persoana terță cu dreptul de a solicita emiterea/reemiterea Cardului(rilor), inclusiv cu dreptul de a ridica de la Bancă Cardul(rile) și plicul(rile) PIN (cu indicarea obligatorie a numărului contului în cazul reemiterii cardului).

2.8. Din momentul primirii de către Deținător/persoana terță, împuternicită de către Deținător, a Cardului și plicului PIN, Deținătorul poartă responsabilitate personală pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul Cardului și/sau a datelor Cardului.

2.9. După primirea și semnarea Cardului pe verso, Deținătorul este obligat:

2.9.1. să asigure păstrarea Cardului (datelor Cardului) în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, utilizarea ilegală și furtul acestora;

2.9.2. să memoreze și să păstreze în secret PIN-codul/CVC2/CVV2;

2.9.3. să utilizeze PIN-codul și datele Cardului astfel încât să nu fie văzut/identificat de către alte persoane;

2.9.4. să preia Cardul și chitanța (opțional) după fiecare tranzacție efectuată la bancomat sau POS-terminal;

2.9.5. să solicite efectuarea operațiunilor la comerciant /ghișeu bancar numai în prezența sa;

2.9.6. să solicite chitanța aferentă tranzacției și să verifice cu atenție informația evidențiată pe aceasta (data, numărul de Card, numele/prenumele, suma tranzacției);

2.9.7. să evite divulgarea informației confidențiale prin telefon și prin alte modalități de comunicație;

2.9.8. să verifice imediat soldul Contului în cazul eșuării tranzacției;

2.9.9. să păstreze toate chitanțele aferente tranzacțiilor efectuate și să le verifice cu tranzacțiile evidențiate în extrasul de cont.

2.9.10. 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;

2.9.11. 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;

2.9.12. să monitorizeze lunar în extrasul din Contul toate operațiunile efectuate cu Cardul(rile) pentru a verifica corectitudinea și veridicitatea operațiunilor înregistrate în luna de gestiune și a depista tranzacțiile suspecte.

2.10. Deținătorul este obligat să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția unei situații de urgență cum ar fi:

2.10.1. pierderea sau furtul Cardului, numărul personal de identificare, codul CVV2/CVC2 și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa;

- 2.10.2. înregistrarea în Cont a unor operațiuni neautorizate de Deținător;
 - 2.10.3. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării Contului de către banca emitentă;
 - 2.10.4. observarea unor elemente ce crează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cunoașterea PIN-codului/CVV2/CVC2 de către persoane neautorizate;
 - 2.10.5. alte situații de urgență.
- 2.11. 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.
- 2.12. Deținătorul recunoaște și acceptă, că utilizarea Cardului pentru efectuarea tranzacțiilor în mediul real, cât și a datelor acestuia în cazul efectuării tranzacțiilor fără utilizarea fizică a cardului:
- 2.12.1. juridic este echivalentă cu semnarea de către Deținător a ordinului de plată pentru efectuarea tranzacției; și
 - 2.12.2. este o confirmare suficientă a faptului, că perfectarea operațiunii în suma respectivă și în favoarea a fost efectuată în strictă conformitate cu voința Deținătorului.
- 2.13. Detinatorul de Card de tip Mastercard/Visa/American Express este obligat sa asigure sumele debitate din Cont, în cazul efectuării tranzacțiilor sub limita de autorizare.
- 2.14. Fără introducerea PIN-codului (dar cu confirmarea prin semnătură) la POS-terminal se efectuează doar operațiunile cu Cardurile cu banda magnetică de tip: MasterCard, VISA, VISA Electron. Totodată, în cazul utilizării tehnologiei cip, pentru efectuarea operațiunilor cu Cardul poate fi necesară introducerea PIN-codului. Toate operațiunile cu cardul Cirrus/Maestro se efectuează cu introducerea obligatorie a PIN-codului la POS-terminal.
- 2.15. Toate operațiunile cu Cardurile fără contact mai mari de 200 MDL se efectuează cu introducerea obligatorie a PIN-codului la POS-terminal.
- 2.16. Toate operațiunile la bancomat se efectuează cu introducerea obligatorie a PIN-codului, indiferent de tipul Cardului.
- 2.17. Mijloacele bănești din Cont pot fi utilizate de către Deținător prin intermediul Cardului sau prin utilizarea datelor Cardului și/sau în Mediul Card Not Present.
- 2.18. Cardul poate fi utilizat pentru efectuarea următoarelor tipuri de operațiuni:
- 2.18.1. plata valorii bunurilor și/sau serviciilor oferite de Comercianți, care au afișate marca de acceptare a Cardului Deținătorului;
 - 2.18.2. plata în mediul Internet a valorii bunurilor și/sau serviciilor oferite de Comercianți, care au afișate marca de acceptare a Cardului Deținătorului și/sau în Mediul Card Not Present și anume (în mediul Internet, mail-ordering- comanda prin posta; telephone-ordering – comanda prin telefon; key-entered – introducerea manuală a datelor Cardului);
 - 2.18.3. retragerea banilor în numerar de la ghișeele băncilor, inclusiv filiale și reprezentanțe, sau de la bancomate, care au afișate marca de acceptare a Cardului Deținătorului;
 - 2.18.4. alimentarea banilor numerar direct la bancomatele Băncii prin serviciul Cash In;
 - 2.18.5. alimentări de Conturi prin sistemele de plăți internaționale MasterCard/VISA/American Express;
 - 2.18.6. alte operațiuni financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și reglementărilor Băncii (depunere de numerar în Cont, transferuri între conturi bancare și achitării serviciu prin canalele de acces de la distanță etc.).
- 2.19. Pentru emiterea unui Card suplimentar, Deținătorul va perfectă o Cerere de emiteră a Cardului suplimentar în care va indica numele Deținătorului desemnat, iar acesta din urmă va ridica Cardul și plicul PIN, aplicînd semnătura sa de confirmare a primirii Cardului suplimentar. La solicitarea Deținătorului, perfectată în formă scrisă, Cardul suplimentar poate fi primit de către însași Deținător (titularul Contului), fără a fi semnat la momentul eliberării.

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

2.21. Cardul 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. La prima cerere a Băncii, Deținătorul restituie Băncii Cardurile principale și suplimentare.

2.22. În cazul în care Deținătorul refuză utilizarea Cardului, acesta urmează să fie restituit obligatoriu Băncii. În acest caz, taxele de emisie și de administrare a cardurilor nu se restituie.

2.23. Cardul se utilizează până în ultima zi a termenului de valabilitate, indicat pe Card. Se interzice utilizarea Cardului cu termenul expirat.

2.24. La expirarea termenului de valabilitate a Cardurilor principale și suplimentare, pierderea, furtul sau alte cazuri Deținătorul poate solicita reemiterea Cardului. Reemiterea Cardurilor se efectuează doar în baza cererii de reemitere, care poate fi depusă atât de către Deținător, cât și de către Deținătorul desemnat. Deținătorul desemnat poate solicita reemiterea Cardului, depunând cererea de reemitere doar la Filiala unde a fost deschis Contul. Deținătorul poate obiecta împotriva reemiterii Cardului suplimentar pentru Deținătorul desemnat prin depunerea unei cereri în formă scrisă la Filiala unde este deschis Contul. În cazul în care la momentul reemiterii Cardului deținut de către client emisia este stopată, se va emite un alt tip de card cu aplicarea tarifelor în vigoare.

Notă: Deținătorul aflat peste hotarele RM, poate solicita reemiterea Cardului prin telefon la numărul de contact al serviciului cliență, fără închiderea sau deschiderea Contului, în conformitate cu ordinea stabilită în bancă, în următoarele cazuri:

- a. *expirarea termenului de valabilitate a Cardului;*
- b. *pierderea Cardului;*
- c. *furtul Cardului;*
- d. *deteriorarea Cardului;*
- e. *PIN-cod uitat;*
- f. *alte cazuri.*

2.25. La cererea Deținătorului și la restituirea Cardurilor principale/suplimentare, Banca va suspenda utilizarea Cardurilor restituite și va închide Contul. Soldul minim în Cont este rambursat Deținătorului după confirmarea de către serviciul cliență a lipsei sumelor blocate în cont care urmează ulterior să fie decontate. 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.

2.26. Utilizarea frauduloasă a Cardului duce la aplicarea față de Deținător a măsurilor de constrângere și de sancționare, prevăzute de legislația în vigoare.

3. Funcționarea Contului

3.1. Se permite efectuarea în Mediul Card Not Present a tranzacțiilor, în cadrul cărora nu se solicită autorizarea tranzacției prin introducerea codului CVC2. Deținătorul poate cere modificarea opțiunii date prin interzicerea efectuării tranzacțiilor de acest tip, prin apel telefonic la numărul de telefon **0-22-45-06-03** sau la numărul indicat pe partea verso a cardului, sau pe pagina web a băncii. Banca va analiza posibilitatea modificării grupei de risc, la solicitarea Deținătorului, care va comunica datele suficiente pentru identificarea sa. În caz dacă astfel de date nu pot fi comunicate – modificarea va fi efectuată în baza cererii Deținătorului, perfectată în formă scrisă, depusă la orice filială a Băncii.

3.2. Alimentarea Contului se efectuează în conformitate cu procedurile interne ale Băncii, prin depuneri de numerar la orice filială (reprezentanță) a Băncii, prin alimentarea contului direct la bancomat sau 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 Cont. În cazul alimentării Contului la bancomatele băncii, prin utilizarea serviciului Cash In, suma alimentată devine disponibilă spre utilizare instantaneu, iar tranzacția este procesată financiar în următoarea zi lucrătoare.

3.3. Soldul disponibil al mijloacelor bănești în Cont poate fi verificat prin următoarele modalități:

3.3.1. la oficiile secundare ale Băncii – cu prezentarea obligatorie a actului de identitate și a Cardului (în cazul verificării soldului disponibil prin intermediul POS-terminalului la ghișeele bancare);

3.3.2. la bancomate – prin intermediul Cardului;

3.3.3. prin intermediul serviciului Internet-banking (www.maib.md);

3.3.4. prin intermediul serviciului „SMS-Notificări”.

3.3.5. prin apel la numărul de telefon **0-22-45-06-03** sau la numărul indicat pe partea verso a cardului, sau pe pagina web a băncii – după procedura de identificare a Deținătorului și doar în cazul în care datele necesare pentru identificare la distanță sunt corecte (coincid cu datele de identificare ale Deținătorului deținute de Bancă).

3.4. Cardurile atașate la Conturile în monedă națională și/sau la Conturile în valută străină ale persoanelor fizice rezidente, pot fi utilizate în străinătate în următoarele limite¹:

3.4.1. retragerea de numerar – echivalentul a 10 000 EUR pe lună. Limita este stabilită per Cont;

3.4.2. achitarea la Comercianți (magazine, hoteluri, stații de alimentare etc.) - în limita soldului disponibil.

NOTĂ: 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.

3.5. Cardurile virtuale atașate la Conturile în monedă națională și/sau la Conturile în valută străină ale persoanelor fizice rezidente/nerezidente, pentru achitarea la Comercianți în Mediul Card Not Present pot fi utilizate în limita² Soldului disponibil (dacă nu a fost solicitată altă restricție de către Deținător).

3.6. De asemenea, operațiunile cu Cardul se efectuează în limitele stabilite de Bancă și specificate în Cerere/ 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 prezentele Reguli.

3.7. Deținătorul este obligat să asigure existența în Cont 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 (trei) zile lucrătoare din momentul apariției datoriei.

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

3.8.1. în cazul efectuării operațiunii pe teritoriul Republicii Moldova (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;

3.8.2. în cazul efectuării operațiunii peste hotarele Republicii Moldova (pe site-ul unui Comerciant nerezident al Republicii Moldova):

¹ Aceste limitări sînt stabilite de Banca Națională a Moldovei în *Legea privind reglementarea valutară, cu modificările și completările ulterioare*. În cazul modificării acestor limitări de către Banca Națională a Moldovei, Banca va efectua modificările respective în evidențele sale, cu înștiințarea ulterioară a Deținătorului în ordinea prevăzută de prezentele Reguli.

² Ibidem.

- a) dacă valuta operațiunii este USD, EUR, RUB, 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 la lit.a) din p. 3.8.2. din prezentele Reguli – echivalentul sumei operațiunii, convertit (i) din valuta tranzacției în USD, la cursul de schimb stabilit de sistemele de plăți MasterCard sau, după caz, VISA/American Express, la data procesării operațiunii și (ii) din USD în valuta Contului – la cursul comercial stabilit de Bancă.

NOTĂ: Suma blocată/disponibilă în Cont și suma debitată/creditată din Contul Deținătorului pot varia, în dependență de cursul de schimb la data efectuării operațiunii, aplicat de către sistemele de plăți, și cel de la data procesării operațiunii, aplicat de către Bancă. Acest lucru poate conduce la depășirea soldului disponibil al Contului Deținătorului.

Sumele blocate în Cont și care nu au fost decontate de către Comercianți devin disponibile pentru utilizare peste 30 (treizeci) 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.

3.9. Banca, nu mai târziu de a 3 (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 Cererea de emitere a cardului.

3.10. 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 cel mult 10 (zece) zile din data ridicării extrasului.

NOTĂ: Banca recomandă Deținătorului, ca reclamația să fie înaintată nu mai târziu de 15 (cincisprezece) zile din data perfectării extrasului sau în termen de cel mult 30 (treizeci) de zile din data efectuării tranzacției.

3.11. Banca va examina reclamațiile Deținătorului și va prezenta răspunsul său în forma solicitată de Deținător, în termen de cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii reclamației.

3.12. Banca calculează dobândă la soldul zilnic disponibil în Cont în conformitate cu Tarifele în vigoare. Suma dobânzii 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 Cardului.

4.2. Achitarea cu utilizarea Cardului în formă fizică poate fi efectuată:

4.2.1. prin POS-terminal;

4.2.2. prin bancomat;

4.2.3. cu utilizarea imprinterului.

4.3. La prezentarea Cardului, lucrătorul Comerciantului poate cere Deținătorului să prezinte un act de identitate.

4.4. La cererea Comerciantului, Deținătorul va introduce PIN-codul la POS-terminal.

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

4.6. Deținătorul va solicita de la lucrătorul Comerciantului un exemplar al bonului de plată, alt exemplar rămânând la Comerciant.

4.7. Achitarea valorii bunurilor procurate și/sau serviciilor consumate poate fi efectuată în Mediul Card Not Present fără prezentarea Cardului, utilizând datele Cardului. Cardul virtual nu

poate fi folosit pentru tranzacțiile în care Comerciantul solicită ulterior prezentarea Cardului în formă fizică.

4.8. Achitarea fără prezentarea Cardului în formă fizică poate fi efectuată prin:

4.8.1. introducerea datelor Cardului pe paginile web predestinate achitărilor – tranzacții în cadrul comerțului electronic (E-commerce);

4.8.2. prin utilizarea serviciului Internet-banking;

4.8.3. introducerea manuală a datelor Cardului în POS-terminal (în cazul dacă este permis de banca acceptantă).

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 de la Bancă.

4.9. Pentru a efectua plata cu Cardul virtual, la perfectarea comenzii pe pagina web a Comerciantului, clientul introduce datele Cardului. 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.

4.10. 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. Utilizând Cardul, Deținătorul poate retrage numerar:

5.1.1. la bancomate;

5.1.2. la ghișeele Băncii și ale 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.

NOTĂ: 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 Cont și ținând cont de disponibilul de numerar în filiala/reprezentanța instituției financiare în conformitate cu limitele aplicate la Contul/Cardul respectiv. Totodată, în cazul în care Deținătorul are intenția de a retrage din Cont o sumă egală sau mai mare decât suma de 10 000 lei (ori echivalentul acestei sume în orice valută), el urmează să preavizeze Banca despre intenția sa cu cel puțin 48 (patruzeci și opt) ore înainte.

Atenție! Eliberarea numerarului din Cont la ghișeele Băncii, se efectuează doar prin intermediul Cardului la POS-terminal.

Această regulă nu se aplică în cazul închiderii definitive a Contului și în cazul procedurii de eliberare excepțională în conformitate cu actele interne ale Băncii. În acest caz eliberarea numerarului din Cont are loc 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.

În cazul Cardului virtual, la necesitatea eliberării mijloacelor bănești din Cont, Deținătorul se va adresa doar la filialele Băncii. Eliberarea numerarului din Cont are loc 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.

5.2. În cazul în care la retragerea numerarului din bancomatele Băncii, bancnotele nu au fost ridicate din bancomat în timp de 40 (patruzeci) de secunde – bancnotele respective vor fi retrase în bancomat (măsuri 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.).

5.4. Deținătorul este responsabil să parcurgă cu atenție meniul de pe ecranul bancomatului și să urmeze toate comenzile afișate.

Atenție! Dacă PIN-codul Cardului a fost introdus incorect de 3 (trei) ori – Cardul va fi blocat, iar dacă PIN-codul Cardului a fost introdus incorect de 10 (zece) ori consecutiv – Cardul va fi capturat de către bancomat. În acest caz Cardul va fi deblocat în modul stabilit de punctele 6.4-6.5 din prezentele Reguli. Restituirea Cardurilor capturate de bancomatele băncii se efectuează doar după efectuarea re-alimentării bancomatului, care a capturat Cardul (în termenele și ordinea stabilită de actele interne ale Băncii).

6. Pierderea sau furtul cardului

6.1. Deținătorul este obligat să înștiințeze personal Banca, în orice moment (24 de ore din 24), la tel. **0-22-45-06-03** sau la numărul indicat pe partea verso a cardului, sau pe pagina web a băncii, comunicând datele suficiente pentru identificarea Deținătorului și Cardului și să înștiințeze personal organele de poliție, în termen de cel mult 24 (douăzeci și patru) ore de la momentul survenirii cazului, cerând întocmirea actelor cu privire la cauzele și împrejurările producerii evenimentului în cazul în care are suspiciuni că au fost efectuate tranzacții frauduloase cu Cardul său în următoarele cazuri:

6.1.1. Cardul este pierdut, furat, uitat/capturat în bancomat și/sau;

6.1.2. Deținătorul dispune de informații sau presupune că PIN-codul sau datele de identificare ale Cardului și/sau ale Deținătorului au ajuns la cunoștința unor persoane neautorizate și/sau;

6.1.3. sînt depistate discrepanțe în extrasul de Cont și/sau;

6.1.4. au fost depistate disfuncționalități ale canalelor de deservire la distanță și/sau;

6.1.5. s-a înregistrat modificarea neautorizată a soldului Contului sau tentative neautorizate cu utilizarea Cardului și/sau datelor Cardului.

6.2. După identificarea Deținătorului, Banca va recurge imediat la blocarea Cardului și va confirma Deținătorului faptul blocării Cardului în sistemul de gestionare a operațiunilor cu carduri a Băncii.

6.3. În cazul solicitării de către Deținător a blocării Cardului la sistemele de plăți Banca va recurge la blocarea acestuia în conformitate cu procedurile sistemelor de plăți și va confirma ulterior data efectuării blocării.

6.4. În cazul recuperării de către Deținător a Cardului pierdut/furat sau blocat, el va înștiința Banca la tel. **0-22-45-06-03** sau la numărul indicat pe partea verso a cardului, sau pe pagina web a băncii.

6.5. Banca va analiza posibilitatea deblocării Cardului, la solicitarea Deținătorului, care va comunica datele suficiente pentru identificarea sa. În caz dacă astfel de date nu pot fi comunicate – Cardul poate fi deblocat în baza cererii Deținătorului, perfectate în formă scrisă, depusă la orice filială a Băncii.

6.6. Deținătorul este răspunzător financiar pentru toate operațiunile efectuate prin Card și la Cont, pînă la momentul înștiințării Băncii despre survenirea evenimentelor menționate în punctul 6.1. din prezentele Reguli. Momentul înștiințării se consideră data și ora blocării Cardului, înregistrată de sistemul de gestionare a operațiunilor cu carduri a Băncii în mod automat sau data blocării Cardului la sistemele de plăți.

6.7. Banca își rezervă dreptul de a bloca temporar Cardul în cazul apariției unor suspiecții de compromitere a datelor de Card.

7. Dispoziții finale

- 7.1. Banca asigură confidențialitatea informației privind Deținătorul.
- 7.2. Banca va recurge la suspendarea și retragerea Cardului, în cazul nerespectării Contractului și/sau prezentelor Reguli de către Deținător și/sau în cazul necesității verificării stării fizice a Cardului, cu explicarea cauzei.
- 7.3. În cazurile de „pick-up”, Cardul poate fi retras de către lucrătorul Comerciantului sau a instituției financiare (la ordinul Băncii). În acest caz, Deținătorul trebuie să solicite un document care confirmă faptul retragerii Cardului.
- 7.4. Banca își rezervă dreptul de a refuza Deținătorului în emiterea sau reemiterea Cardului sau Cardurilor suplimentare, cu explicarea cauzei refuzului. În acest caz, Deținătorul nu este eliberat de răspunderea financiară pentru operațiunile cu Cardul deja efectuate.
- 7.5. Despre orice situații nereflectate în prezentele Reguli ori situații, în care Deținătorul înfruntă dificultăți la utilizarea Cardului, Deținătorul va apela la tel. **0-22-45-06-03** sau la numărul indicat pe partea verso a cardului, sau pe pagina web a băncii.
- 7.6. Banca își rezervă dreptul de a modifica prezentele Reguli în mod unilateral.
- 7.7. Banca va informa în limba de stat Deținătorul principal în privința modificărilor operate la Reguli, cu cel puțin 2 (două) luni înainte de intrarea în vigoare a acestora, prin una din următoarele modalități:
- 7.7.1. anunțuri plasate în subunitățile Băncii;
 - 7.7.2. anunțuri plasate pe pagina web a Băncii;
 - 7.7.3. anunțuri plasate la bancomatele Băncii.
- 7.8. Titularul Contului are dreptul să accepte sau să nu accepte modificările operate de către Bancă la prezentele Reguli. În cazul în care titularul Contului nu este de acord cu modificările operate de către Bancă la prezentele Reguli, acesta este obligat să anunțe Banca asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor în cauză și să rezilieze Contractul cu Banca. În cazul în care Deținătorul nu va notifica Banca despre dezacordul său cu modificările operate de către aceasta la Reguli în termenul specificat, modificările se consideră a fi acceptate de către Deținător.

BC „Moldova-Agroindbank” S.A. Departamentul Carduri

Adresa: mun. Chișinău, Republica Moldova, MD-2005, str. Constantin Tănase, 9

Contacte: Call Center 24 ore al Băncii privind cardurile bancare, Tel. +373 (22) 45-06-03

email: cards@maib.md, **Pagina Web:** www.maib.md