

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”) sunt elaborate în conformitate cu *Legea cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, Regulamentul BNM cu privire la cardurile de plată, Regulamentul BNM privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, Regulile Sistemelor de plăți sub egida căreia este emis cardul 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 trebuie să ia cunoștință cu prezentele Reguli și să le respecte întocmai. Regulile devin operante din momentul primirii Cardului de către Deținător și sunt valabile pe întreaga perioadă de valabilitate a Contractului.

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

1.4.1. deschiderii Contului la care este (sunt) atașat(e) Cardul(rile); 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(rile).

2. Primirea, utilizarea Cardului, Datelor cardului, Plicului PIN, precum și a PIN/CVV2/CVC2

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 și deschiderea Contului în conformitate cu prevederile actelor normative emise de Banca Națională a Moldovei, actele normative interne ale Băncii, Reguli, precum și Tarife;

- 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 sucursala Băncii, unde a fost depusă Cererea, în termenul comunicat de executorul responsabil. La solicitarea Deținătorului, Cardul poate fi eliberat și la altă sucursală a Băncii.
- 2.4. Cardul oferit Deținătorului este emis cu statut inactiv. Activarea Cardului se va efectua prin una din următoarele modalități:
- a) efectuarea unei Operațiuni autorizate cu PIN-cod,
 - b) efectuarea unei Operațiuni în mediul internet ce necesită autentificarea 3D-secure,
 - c) contactarea serviciului Call-Center al Băncii.
- 2.5. 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 va notifica imediat executorul responsabil de la care a primit Cardul și Plicul PIN. Cardul va fi reemis, iar comisionul aferent emiterii va fi suportat de către Bancă, în cazul în care Banca poartă responsabilitatea pentru deteriorarea Plicului PIN.
- 2.6. În cazul în care, 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.
- 2.7. Cardul, PIN-codul și CVV2/CVC2 – sunt personale și netransmisibile.
- 2.8. 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 emiteria/reemiterea Cardului(rilor) și a ridica de la Bancă Cardul(rile) și Plicul(rile) PIN doar în cazul respectării cumulative a următoarelor condiții:
- 2.8.1. persoana terță va fi împuternicită de către Deținător în baza unei procuri, autentificate în ordinea prevăzută de legislația Republicii Moldova; și
 - 2.8.2. în procură se va conține în mod expres prevederea, că Deținătorul împuternicește persoana terță cu dreptul de a solicita emiteria/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, precum și pentru blocarea/deblocarea Cardurilor).
- 2.9. 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.
- 2.10. După primirea și semnarea Cardului pe verso, Deținătorul este obligat:

- 2.10.1. să asigure păstrarea Cardului (datelor Cardului) în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, utilizarea ilegală și furtul acestora;
 - 2.10.2. să memorizeze și să păstreze în secret PIN-codul/CVC2/CVV2;
 - 2.10.3. să utilizeze PIN-codul, parola de unică folosință, parola de multiplă folosință și datele cardului astfel încât să nu fie văzute/identificate de către alte persoane;
 - 2.10.4. să nu divulge PIN-codul, parola de unică folosință, parola de multiplă folosință prin telefon, mesaje, sms, e-mail, internet sau orice alte canale, către orice persoană terță, inclusiv angajații Băncii, Visa Inc./MasterCard Inc., reprezentanții organelor legislative, etc.
 - 2.10.5. să nu înscrie Pin-codul nemijlocit pe Card sau să păstreze Cardul și PIN-codul împreună;
 - 2.10.6. să preia Cardul și chitanța (opțional) după fiecare Operațiune efectuată la Bancomat sau POS-terminal;
 - 2.10.7. să solicite efectuarea Operațiunilor la Comerciant / ghișeu bancar numai în prezența sa;
 - 2.10.8. să solicite chitanța aferentă Operațiunilor și să verifice cu atenție informația evidențiată pe aceasta (data, numărul de Card, numele/prenumele, suma Operațiunii);
 - 2.10.9. să evite divulgarea Datelor cardului (numărul complet al Cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2) prin telefon și prin alte modalități de comunicație precum e-mail, mesaje, sms, sau pagină internet fără protocol securizat https://;
 - 2.10.10. să verifice imediat soldul Contului în cazul eșuării Operațiunii;
 - 2.10.11. să păstreze toate chitanțele aferente Operațiunilor efectuate și să le verifice cu Operațiunile evidențiate în extrasul din Contul.
 - 2.10.12. să păstreze confirmarea de efectuare a Operațiunii 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 Contul, Deținătorul urmează să se adreseze la Bancă;
 - 2.10.13. să ia cunoștință cu regulile/politicile de vânzare a mărfurilor/prestare a serviciilor aplicate de Comerciant și afișate pe pagina web respectivă înainte de efectuarea Operațiunilor cu Cardul;
 - 2.10.14. 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 Operațiunile suspecte.
- 2.11. Deținătorul este obligat să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția unei situații de urgență cum ar fi:

- 2.11.1. pierderea sau furtul Cardului, Datele cardului, numărul personal de identificare, codul CVV2/CVC2 și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa;
- 2.11.2. înregistrarea în Contul a unor Operațiuni neautorizate de Deținător;
- 2.11.3. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării Contului de către banca emitentă a cardului bancar;
- 2.11.4. observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului sau cunoașterea PIN-codului/CVV2/CVC2 de către persoane neautorizate;
- 2.11.5. alte situații de urgență.
- 2.12. Deținătorul va suporta toate pierderile legate de orice Operațiune neautorizată în cazul în care aceste pierderi rezultă din fraudă sau din nerespectarea intenționată sau ca urmare a neglijenței grave față de obligațiile ce îi revin Deținătorului în legătură cu utilizarea Cardului.
- 2.13. Deținătorul poate solicita corectarea unei Operațiuni neautorizate, numai dacă informează Banca despre faptul constatării unei asemenea Operațiuni, în cel mai scurt timp posibil dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării Contului, prin depunerea în scris a unei reclamații. Termenul limită menționat mai sus nu se aplică în cazul în care Banca nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această Operațiune, conform p. 3.9 din Reguli.
- 2.14. Deținătorul, în situația în care nu-și amintește PIN-codul, dar este sigur, că acesta nu a devenit accesibil unui terț, anunță Banca prin depunerea unei cereri scrise pentru alocarea unui alt PIN-cod, fapt care atrage după sine reemiterea unui Card nou și suportarea comisionului aferent reemiterii.
- 2.15. Deținătorul recunoaște și acceptă, că utilizarea Cardului pentru efectuarea Operațiunilor în mediul real, cât și a Datelor cardului în cazul efectuării Operațiunilor fără utilizarea fizică a Cardului:
- 2.15.1. juridic este echivalentă cu semnarea de către Deținător a ordinului de plată pentru efectuarea Operațiunii; și
- 2.15.2. este o confirmare suficientă a faptului, că perfectarea Operațiunii a fost efectuată în strictă conformitate cu voința Deținătorului.
- 2.16. Deținătorul este obligat să asigure sumele debitate din Contul, în cazul efectuării Operațiunilor sub limita de autorizare.
- 2.17. 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 Cardurile de tip Cirrus/Maestro se efectuează cu introducerea obligatorie a PIN-codului la POS-terminal.
- 2.18. Operațiunile de achitare cu Cardurile folosind tehnologia fără contact se pot efectua fără introducerea PIN-codului la POS-terminalul Comerciantului, în limita acceptată de banca

Comerciantului, însă, nu mai mare decât limita stabilită de Sistemele de plăți VISA/MasterCard/Amex pentru regiunea dată .

2.19. Toate Operațiunile la Bancomat se efectuează cu introducerea obligatorie a PIN-codului, indiferent de tipul Cardului.

2.20. Mijloacele bănești din Contul pot fi utilizate de către Deținător prin intermediul Cardului sau prin utilizarea Datelor cardului și/sau în Mediul Card Not Present.

2.21. Cardul poate fi utilizat pentru efectuarea următoarelor tipuri de Operațiuni:

2.21.1. plata valorii bunurilor și/sau serviciilor oferite de Comercianți, care au afișate marca de acceptare a Cardului Deținătorului;

2.21.2. 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 (în mediul Internet, mail-ordering- comanda prin poștă; telephone-ordering – comanda prin telefon; key-entered – introducerea manuală a datelor Cardului);

2.21.3. retragerea mijloacelor bănești în numerar de la ghișeele băncilor, inclusiv sucursale și agenții, sau de la Bancomate, care au afișate marca de acceptare a Cardului Deținătorului;

2.21.4. suplinirea Contului deschis pe numele Deținătorului cu mijloace bănești în numerar direct la Bancomatele Băncii prin serviciul Cash In, dar nu mai mult de limita stabilită de Bancă, care se afișează la ecranul Bancomatului la inițierea tranzacției de depunere numerar

2.21.5. suplinirea Conturilor prin Sistemele de plăți MasterCard/VISA/American Express;

2.21.6. 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 servicii prin canalele de acces de la distanță etc.).

2.22. Pentru emiterea unui Card suplimentar, Deținătorul va perfecta o cerere de emitere a Cardului suplimentar în conformitate cu exigențele prevăzute de Procedura privind emiterea și eliberarea cardurilor persoanelor fizice în care va indica numele Deținătorului desemnat, iar acesta din urmă va ridica Cardul și Plicul PIN, aplicând semnătura sa de confirmare a primirii Cardului suplimentar. La solicitarea Deținătorului, perfectată în formă scrisă, Cardul suplimentar poate fi primit de către însăși Deținător, fără a fi semnat la momentul eliberării.

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

2.24. Cardul este proprietatea Băncii și Banca are dreptul exclusiv de a acorda solicitantului statut de Deținător și de a retrage acest statut în cazul nerespectării de către Deținătorul a condițiilor descrise în prezentele Reguli, cu explicarea cauzelor. La prima cerere a Băncii, Deținătorul restituie Băncii, Cardurile principale și suplimentare.

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

2.26. Cardul se utilizează până în ultima zi a lunii indicate pe partea din față a Cardului, la mențiunea Valabilitate card. Se interzice utilizarea Cardului cu termenul expirat.

2.27. 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 în conformitate cu exigențele prevăzute de **Procedura privind emiteria și eliberarea cardurilor persoanelor fizice**, care poate fi depusă atât de către Deținător, cât și de către Deținătorul desemnat, cu condiția prezentării procurii.

2.28. La cererea Deținătorului și la restituirea Cardurilor principale/suplimentare, Banca va suspenda utilizarea Cardurilor restituite și va închide Contul. Soldul minim în Contul este rambursat Deținătorului după decontarea financiară a tuturor Operațiunilor executate cu Cardul, dar nu mai târziu de 30 de zile 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.

2.29. 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 Operațiunilor, în cadrul cărora nu se solicită autorizarea Operațiunii prin introducerea codului CVC2. Deținătorul poate cere modificarea opțiunii date prin interzicerea efectuării Operațiunilor de acest tip, prin apel telefonic la numărul de telefon **+373 22 450 603** sau la numărul indicat pe partea verso a Cardului, sau pe pagina web a Băncii. Banca va analiza posibilitatea modificării grupeii 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 sucursală a Băncii.

3.2. Alimentarea Contului se efectuează în conformitate cu actele normative interne ale Băncii, după cum urmează:

3.2.1. prin depuneri de mijloace bănești în numerar la orice sucursală (agenție) a Băncii;

3.2.2. prin alimentarea Contului direct la Bancomat.

3.2.3. 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.

3.2.4. Prin intermediul Sistemelor de plăți sub egida cărora este emis Cardul. Suma alimentată poate deveni disponibilă spre utilizare instantaneu, iar Operațiunea este procesată financiar în momentul expedierii informației aferente alimentării de către Sistemul de plăți. Banca este în drept să solicite de la Deținător în conformitate cu legislația în vigoare documente confirmative de proveniență a mijloacelor financiare transferate. În cazul în care

Deținătorul nu poate demonstra proveniența mijloacelor financiare transferate, Banca este în drept să sisteze accesul la mijloacele financiare respective.

3.2.5. În cazul alimentării Contului la Bancomatele Băncii, prin utilizarea serviciului Cash In, suma alimentată devine disponibilă imediat doar pentru Operațiunile efectuate cu Cardul (de ex: achitari la Comercianți, retragere numerar la ATM). Pentru Operațiunile prin Contul Clientului (de ex: pentru efectuarea unor ordine de plată în valută națională sau în valută străină prin intermediul internet-banking sau direct la sucursalele Băncii), suma alimentată devine disponibilă în următoarea zi lucrătoare, după procesarea acesteia în sistemul bancar.

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

3.3.1. la sucursalele/agențiile 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 +373 22 450 603 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).

3.3.5.1. În cazul insuficienței sau incorectitudinii informației sau a apariției suspiciunilor în cadrul chestionării, că furnizorul de informații nu este Deținătorul, specialistul Băncii are dreptul să refuze oferirea informațiilor și recomandă Deținătorului să se adreseze personal la orice sucursală a Băncii.

3.4. Cardurile atașate la Conturile în monedă națională și/sau la Conturile în valută străină ale Deținătorilor, 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 Contul;

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

NOTĂ: În cazul emiterii mai multor Carduri la același Cont, 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

¹ Aceste limitări sunt 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.

Card Not Present pot fi utilizate în limita 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 ANEXA NR.2 la Normele cu privire la limitele 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 Contul a mijloacelor bănești suficiente pentru efectuarea Operațiunilor. În cazul insuficienței mijloacelor bănești în Contul, Deținătorul este obligat să depună în Contul 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, convertită după cum urmează:

3.8.1. în cazul efectuării Operațiunii pe teritoriul Republicii Moldova, inclusiv 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, inclusiv pe site-ul unui Comerciant nerezident al Republicii Moldova:

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 Operațiunii 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 Contul și suma debitată/creditată din Contul 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.

Operațiunile, care nu au fost transmise de către Comercianți spre a fi decontate financiar, se anulează după 30 (treizeci) de zile calendaristice din data efectuării Operațiunii, astfel încât sumele blocate aferente Operațiunilor care nu au fost decontate devin disponibile spre utilizare, iar sumele aferente transferurilor care nu au fost decontate financiar se anulează.

3.9. Banca, nu mai târziu de a 3 (treia) zi lucrătoare a fiecărei luni, va face disponibil Deținătorului extrasul din Contul pentru luna precedentă, conform modalității de eliberare a extrasului din Contul, indicat în Cerere.

3.10. Orice reclamație urmează să fie adusă de către Deținător la cunoștința Băncii prin înaintarea unei solicitări în scris la orice sucursală 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 Operațiunii.

3.11. Banca va examina reclamațiile Deținătorului și va prezenta răspunsul său în forma solicitată de Deținător, în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile de la data primirii reclamației.

3.12. Banca calculează dobândă la soldul zilnic disponibil în Contul în conformitate cu Tarifele în vigoare. Suma dobânzii calculate se trece în Contul în ziua de efectuare a procedurii de închidere a lunii, precum și la închiderea Contului.

3.13. Banca este în drept să închidă Contul dacă în Contul nu au fost înregistrate rulaje mai mult de un an și toate Cardurile emise la Contul sunt expirate de mai mult de 6 luni sau sunt blocate definitiv. La cererea Deținătorului, Banca va deschide un Cont nou cu asigurarea emiterii Cardurilor atașate la acest Cont în conformitate cu solicitarea Deținătorului.

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. În cazul în care Deținătorul a identificat careva discrepanțe în bonul de plată eliberat de către comerciant, va solicita Comerciantului anularea Operațiunii pe loc, în momentul efectuării Operațiunii. Cecul de anulare a Operațiunii se va păstra de către Deținător timp de 13 luni.

4.8. 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.

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

4.9.1.introducerea Datelor cardului pe paginile web predestinate achitărilor – tranzacții în cadrul comerțului electronic (E-commerce);

4.9.2.prin utilizarea serviciilor de deservire bancară la distanță (Internet-Banking, Mobile Banking, SMS Banking);

4.9.3.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 din Contul, după ridicarea lui de la Bancă.

4.10. Pentru a efectua plata cu Cardul la perfectarea comenzii pe pagina web a Comerciantului, Deținătorul introduce Datele cardului. Internet-magazinul poate solicita și alte informații: tipul Cardului, numele și prenumele Deținătorului, adresa de domiciliu și/ sau adresa la care urmează să fie efectuată livrarea.

4.11. În cazul utilizării Cardului sau Datelor cardului pentru achitarea unor servicii ca: rezervarea unei camere de hotel, închirierea automobilului, achități periodice de același tip, achitarea serviciilor/bunurilor prin internet, etc., Deținătorul trebuie să facă cunoștință în prealabil cu regulile de plată și anulare a comenzilor, condițiilor de livrare a bunurilor/ serviciilor și să păstreze cel puțin 13 luni din data Operațiunii, documentele aferente Operațiunii și corespondența cu Comerciantul.

4.12. Deținătorului i se recomandă să efectueze cumpărături la Comercianții online ce oferă platformele de securitate MasterCard® SecureCode™ și Verified by Visa™ American Express SafeKey. Aceasta este o dovadă în plus despre credibilitatea Comerciantului. Pentru efectuarea Operațiunilor sigure în mediul Internet, Deținătorului i se recomandă să urmeze sfaturile prezentate pe pagina web a 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 Contul și ținând cont de disponibilul de numerar în sucursalele/agențiile instituției financiare în conformitate cu limitele aplicate la Contul și/sau Cardul respectiv. Totodată, în cazul în care Deținătorul are intenția de a retrage din Contul 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 în care Deținătorul solicită eliberarea excepțională a numerarului, Cardul va fi blocat până la solicitarea Deținătorului de deblocare a acestuia. Deblocarea se va executa în mod similar cu prevederile din punctele 6.4-6.5 din prezentele Reguli

În cazul Cardului virtual, la necesitatea eliberării mijloacelor bănești din Contul, Deținătorul se va adresa doar la sucursalei Băncii. Eliberarea numerarului din Contul 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 (măsurile similare de securitate pot fi prevăzute și la bancomatele altor bănci). Decizia privind restituirea sumei retrase va fi luată doar la cererea Deținătorului expusă în scris la sucursala băncii sau la adresa de email cards@maib.md 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).

5.4. Suma maximă de retragere a numerarului din Bancomate poate varia de la caz la caz.

5.5. 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. +373 22 450 603 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 Operațiuni 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 cardului și/sau ale Deținătorului au ajuns la cunoștința unor persoane neautorizate și/sau;
- 6.1.3. Sunt depistate discrepanțe în extrasul din Contul 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, Deținătorul va înștiința personal Banca la tel. +373 22 450 603 sau la numărul indicat pe partea verso a Cardului, sau pe pagina web a Băncii, comunicând date de identificare

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, perfectată în formă scrisă, depusă la orice sucursală a Băncii.

6.6. Deținătorul este răspunzător financiar pentru toate Operațiunile efectuate prin Card și la Contul, până la momentul înștiințării Băncii despre survenirea evenimentelor menționate în punctul 6.1. din prezentele Regulii. 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 Cardul în cazul apariției unor suspiciuni de compromitere a Datelor cardului, utilizare neautorizată/frauduloasă a Cardului sau risc al incapacității Deținătorului de a-și onora obligațiunile față de Bancă.

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 Regulii 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. **+373 22 450 603** 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. Deținătorul are dreptul să accepte sau să nu accepte modificările operate de către Bancă la prezentele Reguli. În cazul în care Deținătorul 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.

7.9. **Autoritatea responsabilă de supraveghere a activității Băncii este Banca Națională a Moldovei.**

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

Adresa: mun. Chișinău, Republica Moldova, MD-2005, str. Constantin Tănase, nr. 9/1

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