

Anexa nr.1 la Contractul privind emiterea și utilizarea  
cardurilor de către persoanele fizice.

## 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. Termenii utilizați în cadrul Contractului, în prezentele Reguli și în toate documentele în legătură cu acestea, vor fi înțeleși după cum urmează:

<b>Autorizare</b>	Permisiunea băncii emitente a Cardului la efectuarea Operațiunii cu Cardul, ce implică după sine obligația de a debita Contul 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 a cardului un răspuns, ce reflectă opinia acesteia asupra oportunității efectuării Operațiunii.
<b>Bancomat/ATM</b>	Terminal electronico-mecanic, care permite Deținătorului de a retrage disponibilul din Cont sub formă de numerar, sau de alimentarea altor conturi bancare deschise pe numele Deținătorului și totodată efectuarea transferului către conturile deschise pe numele persoanelor terțe, precum și efectuarea altor Operațiuni.
<b>Blocarea cardului</b>	Acțiunea de suspendare/stopare în sistemele gestionate de Bancă a accesului la Cont prin utilizarea Cardului.
<b>Blocarea cardului la sistemele de plăți</b>	Blocarea Cardului în sistemele de plăți gestionate de Mastercard, Visa/American Express în scopul stopării efectuării Operațiunilor sub limita de autorizare.

<b>Card</b>	un suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, în funcție de tipul Cardului are acces la distanță la Cont la care este atașat Cardul în vederea efectuării Operațiunilor.
<b>Card de credit</b>	Card, prin intermediul căruia Deținătorul dispune de mijloacele bănești oferite de Bancă sub forma unei linii de credit.
<b>Card de debit</b>	Card, prin intermediul căruia Deținătorul dispune de mijloacele bănești depuse la Bancă, și care poate oferi posibilitatea acordării unei facilități de overdraft (descoperire de cont) în cazul insuficienței mijloacelor bănești în contul acestuia.
<b>Card instant</b>	Card personificat, card de plată emis doar în lei moldovenești, care este atașat la un cont de plăți și pe care nu este tipărită/ embosată informația despre client. Acest card se emite în mod programistic prealabil depunerii cererii de emitere card de către Client. După completarea cererii de emitere a cardului, cu furnizarea datelor și documentelor necesare pentru identificarea deținătorului în evidența internă a băncii, Clientul devine titular al Cardului Instant.
<b>Card suplimentar</b>	Card emis la Contul Deținătorului, pe numele său sau al altei persoane desemnate, Operațiunile care sunt reflectate în Cont.
<b>Card virtual</b>	Card emis la Contul Deținătorului în formă de înregistrare a Datelor cardului și destinat exclusiv pentru efectuarea operațiunilor 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 operațiunilor 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 principal/desemnat i se oferă Datele cardului pe suportul de plastic.
<b>Cash In</b>	Serviciul de alimentare a Conturilor deschise pe numele Deținătorilor sau a altor persoane terțe direct de la Bancomat.
<b>Cerere</b>	Document (parte integrantă a Contractului) prin care Deținătorul solicită deschiderea Contului și emiterea Cardului, indică datele sale de identificare, valuta și tipul Contului și tipul Cardului.
<b>Cont</b>	Cont curent bancar în lei moldovenești sau în valută străină, deschis pe numele Deținătorului, în care sunt reflectate toate Operațiunile cu Cardurile emise la acest Cont, efectuate de către Deținător sau Deținătorii desemnați.

<b>Comerciant</b>	Persoană fizică sau juridică care, conform obligațiilor reciproce cu banca-acceptantă de Carduri, acceptă Cardurile ca instrument de plată la comercializarea mărfurilor, prestarea serviciilor și /sau în Mediul Card Not Present.
<b>Reguli</b>	Reprezintă Regulile de utilizare a cardurilor de către persoanele fizice care reglementează modul de utilizare a Cardului și constituie parte integrantă a Contractului (Anexa nr. 1).
<b>Datele cardului</b>	Set de date utilizat pentru efectuarea Operațiunilor fără de prezența Cardului. Datele cardului sunt - numărul Cardului (16-19 cifre), termenul de valabilitate și/sau codul CVV2/CVC2.
<b>Data procesării operațiunii</b>	Data reflectării Operațiunii cu Cardul în Cont.
<b>Datele necesare pentru identificare la distanță</b>	Numele, prenumele, tipul Cardului, cuvântul-parolă, data nașterii, adresa, numărul de telefon, ultimele Operațiuni efectuate prin intermediul Cardurilor, cât și alte date indicate în Cererea de emitere Card BC „Moldova-Agroindbank” SA pentru persoane fizice .
<b>Deblocarea cardului</b>	Acțiunea de restabilire a accesului la Cont prin utilizarea Cardului.
<b>Descoperire de cont neautorizată</b>	Efectuarea Operațiunilor, valoarea cărora depășește soldul disponibil din Contul deschis pe numele Deținătorului.
<b>Deținător desemnat</b>	Persoana, care deține un Card suplimentar emis la Cont.
<b>Internet-banking</b>	Sistemul automatizat al Băncii ce prestează clienților - persoane fizice – servicii bancare la distanță.
<b>Limitele aplicate la operațiunile cu carduri stabilite de bancă.</b>	Limita zilnică de retragere/ alimentare a numerarului din Bancomat pe teritoriul Republicii Moldova este stipulată în Tarifele. Totodată, Banca își rezervă dreptul să stabilească limite asupra anumitor tipuri de Operațiuni efectuate prin Card în funcție de nivelul de risc atribuit. Nivelul de risc este stabilit în dependență de principalele criterii: suma tranzacției, frecvența, mediul tranzacțional (fizic sau online), elementele utilizate în momentul tranzacției. Limita poate fi modificată la solicitarea în scris sau la apelul telefonic al Deținătorului, după identificarea acestuia și în corespundere cu limitele stabilite de Banca Națională a Moldovei. Informații privind limitele aplicate de Bancă pot fi primite la telefonul indicat pe Card sau pe pagina web a Băncii: <a href="http://www.maib.md">www.maib.md</a> .
<b>MAIBank</b>	SADD de tip Mobile Banking, prin intermediul căruia clientul, de la un telefon mobil tip smartphone sau tabletă conectat la rețeaua Internet, poate efectua tranzacții, vizualiza situația conturilor sale bancare, vizualiza graficul de rambursare a ratelor lunare etc.
<b>Marcă de acceptare</b>	Simbolul Sistemului de plăți, afișat în locurile/paginile web unde este

acceptat spre plată Cardul Sistemului de plăți respectiv.

<b>MasterCard® SecureCode™ Verified by Visa® AmericanExpress SafeKey</b>	Platforme tehnologice, bazate pe utilizarea protocolului de securitate 3D Secure, ce asigură autentificarea Deținătorului de Card MasterCard/ Visa /American Express la efectuarea cumpărăturilor în mediul Internet.
<b>Operațiune</b>	Orice plată a unor bunuri sau servicii, retragere de numerar sau transfer de fonduri, realizate prin utilizarea Cardului și/sau a datelor de identificare a Cardului și/sau a Deținătorului la comercianți (inclusiv în Mediul Card Not Present), ghișeele sau Bancomatele Băncii și ale altor bănci comerciale.
<b>Operațiune sub limita de autorizare</b>	Operațiune efectuată cu utilizarea Datelor cardului, preluate de pe banda magnetică sau cip-ul Cardului, fără de verificarea disponibilității mijloacelor financiare în Cont.
<b>PIN/ CVV2/CVC2</b>	<b>Personal Identification Number – Număr Personal de Identificare / Card Verification Value – Valoarea de verificare a cardului/ Card Validation Code – Codul de validare a cardului</b> – coduri personale atribuite de Bancă, Deținătorului, pentru a fi utilizate în vederea identificării acestuia la efectuarea anumitor Operațiuni cu utilizarea Cardului/ și în Mediul Card Not Present cu utilizarea datelor Cardului.
<b>PIN by SMS</b>	Serviciu, care substituie plicul cu PIN pe suport de hârtie, cu Codul de activare expediat deținătorului de card prin intermediul mesajelor SMS, care ulterior este folosit pentru setarea PIN-ului de către deținătorul de card la bancomatele băncii.
<b>Pick-up</b>	Instrucțiune primită de către un Comerciant de la banca-emitentă a Cardului, prin care banca refuză autorizarea Operațiunii efectuate prin Card și solicită reținerea lui.
<b>Plic PIN</b>	Plic protejat, în interiorul căruia este imprimat PIN-ul și/sau codul CVV2/CVC2. Plicul PIN este utilizat de către Bancă ca instrument de transmitere securizată a elementelor de securitate personalizate ale Cardului pe care le conține Deținătorului. Integritatea Plicului PIN garantează confidențialitatea elementelor de securitate personalizate ale Cardului conținute în interior.
<b>POS terminal</b>	<b>Point of Sale terminal – Punct de vânzare</b> – terminal electronic de plată, care permite, în urma interacțiunii cu Cardul sau cu datele aferente Cardului, efectuarea procedurilor de autorizare și de eliberare a bonurilor de plată pentru Operațiunile cu Cardul.
<b>Re-emiterea cardurilor</b>	Emiterea Cardului (expirat, furat, pierdut, deteriorat, schimbarea numelui/ prenumelui, alte cazuri) pe un nou termen de valabilitate.

<b>Sistem de deservire bancară la distanță/SADD</b>	Sistem informațional, pus la dispoziția Clientului de către Bancă, prin intermediul căruia Clientul poate efectua tranzacții, vizualiza situația conturilor sale bancare, vizualiza graficul de rambursare a ratelor lunare etc., fără a fi necesară prezența fizică la subdiviziunile Băncii.
<b>Sistem de plăți</b>	Sistemul Internațional de plăți MasterCard WW / Visa International Inc. sau American Express Limited.
<b>SMS- banking</b>	Complex de servicii informative oferite Deținătorului, pe numele căruia este deschis Contul, prin mesaje SMS, recepționate prin intermediul telefonului mobil.
<b>Sold disponibil</b>	Diferența pozitivă dintre mijloacele bănești în Contul Deținătorului, soldul minim al Contului și sumele blocate în acest Cont.
<b>Sold minim în cont</b>	Soldul Contului, stabilit în Tarife, care nu poate fi utilizat de către Deținător.
<b>Tarife</b>	Reprezintă „Tarifele și Comisioanele aferente Operațiunilor de deservire a cardurilor bancare la BC „Moldova-Agroindbank” S.A.” în vigoare, aprobate de Bancă.

1.4. 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.

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

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

1.5.2. efectuării Operațiunilor cu Cardul de către Deținător și/sau Deținătorii desemnați.

1.6. 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, precum și a PIN/CVV2/CVC2

2.1. Obținerea dreptului de utilizare a Cardului de către Deținător se face prin satisfacerea următoarelor cerințe:

2.1.1. solicitarea unui Card prin:

2.1.1.1. perfectarea, semnarea și prezentarea de către Client la una din subunitățile Băncii sau în cadrul Companiilor în cazul proiectelor salariale, 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; sau

2.1.1.2. solicitarea unui card prin aplicația mobilă MAIBank în conformitate cu prevederile actelor normative emise de Banca Națională a Moldovei, actele normative interne ale Băncii, Reguli, precum și Tarife. Solicitarea emiterii Cardului prin aplicația mobilă MAIBank, se va efectua exclusiv de către Deținător;

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 dependență de caz), 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. În cazul cardurilor pentru care la eliberare nu se prevede oferirea plicul PIN, clientul va iniția obținerea codului PIN prin utilizarea serviciului PIN by SMS, urmând pașii descriși în Instrucțiunea Serviciului „PIN by SMS”.

2.5. Cardul oferit Deținătorului este emis cu statut inactiv. Activarea Cardului se va efectua prin una din următoarele modalități:

2.5.1. în cazul în care cardul are emis un plic cu PIN-cod:

- a) efectuarea unei Operațiuni autorizate cu PIN-cod,
- b) efectuarea unei Operațiuni în mediul Internet ce necesită autentificarea 3D-secure,

2.5.2. în cazul în care cardul are activat Serviciul PIN by SMS, deținătorul cardului va activa cardul doar la bancomatele Băncii urmând Instrucțiunea Serviciului PIN by SMS.

2.6. Dacă deținătorul primește plicul PIN, este obligat să verifice integritatea acestuia la momentul primirii lui de la salariatul Băncii și să aplice semnătura sa pe actul aferent eliberat de către bancă, 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 salariatul Băncii, de la care a primit Cardul și plicul PIN. În acest caz, 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.

2.7. 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.

2.8. Cardul, plicul PIN, PIN-codul și CVV2/CVC2, Cod de activare – sunt personale și netransmisibile.

2.9. Prin derogare de la prevederile pct. 2.8 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:

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

2.9.2. în procură se va conține în mod expres prevederea, că Deținătorul împuternicește persoana terță cu dreptul de a solicita deschiderea contului de card, emiterea/reemiterea Cardului(rilor), inclusiv cu dreptul de a ridica de la Bancă Cardul(rile) și plicul(rile) PIN .

2.10. În cazul ridicării de către persoana terță a Cardului cu Instrucțiunea PIN by SMS, Deținătorul va iniția obținerea codului PIN prin utilizarea serviciului PIN by SMS.

2.11. Din momentul primirii de către Deținător/persoana terță, împuternicită de către Deținător, a Cardului, Deținătorul poartă responsabilitate personală pentru toate Operațiunile efectuate prin intermediul Cardului și/sau a Datelor cardului.

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

2.12.1. să asigure păstrarea Cardului (datelor Cardului - numărul complet al Cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2) în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, utilizarea ilegală și furtul acestora;

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

2.12.3. 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;

2.12.4. 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. American Express, reprezentanții organelor legislative, etc.

2.12.5. să nu înscrie PIN-codul nemișlocit pe Card sau să păstreze Cardul și PIN-codul împreună;

2.12.6. să preia Cardul și chitanța (opțional) după fiecare Operațiune efectuată la Bancomat sau POS-terminal;

2.12.7. să solicite efectuarea Operațiunilor la Comerciant / ghișeu bancar numai în prezența sa;

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

2.12.9. 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, etc

- 2.12.10. să verifice imediat soldul Contului în cazul eșuării Operațiunii;
- 2.12.11. să păstreze toate chitanțele aferente Operațiunilor efectuate și să le verifice cu Operațiunile evidențiate în extrasul din Cont.
- 2.12.12. să păstreze confirmarea de efectuare a Operațiunii efectuate în mediul Card Not Present (fără utilizarea fizică a Cardului), datele de contact ale Comerciantului (numărul de telefon, e-mail (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;
- 2.12.13. să ia cunoștință cu și să respecte prezentele Reguli/politici de vânzare a mărfurilor/prestare a serviciilor aplicate de Comerciant și afișate pe pagina web respectivă înainte de efectuarea Operațiunilor cu Cardul;
- 2.12.14. 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.
- 2.12.15. să facă cunoștință și să respecte Regulile și condițiile de utilizare a serviciilor adiționale destinate cardurilor din Segmentul Premium și a cardurilor American Express, indicate în *Ghidul cu privire la acordarea beneficiilor adiționale și serviciilor de asigurare și asistență deținătorilor de carduri din segmentul Premium* și respectiv în *Ghidul cu privire la acordarea serviciilor adiționale și serviciilor de asigurare deținătorilor de carduri American Express*, disponibile pe site-ul oficial al Băncii, secțiunea Carduri bancare.
- 2.13. Deținătorul este obligat să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția unei situații de urgență cum ar fi:
- 2.13.1. pierderea sau furtul Cardului, Datele cardului, numărul personal de identificare, codul CVV2/CVC2 și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa;
- 2.13.2. înregistrarea în Contul a unor Operațiuni neautorizate de Deținător;
- 2.13.3. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării Contului de către banca emitentă a Cardului;
- 2.13.4. observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului, numărul Cardului sau cunoașterea PIN-codului/CVV2/CVC2 de către persoane neautorizate;
- 2.13.5. alte situații de urgență.
- 2.14. 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.
- 2.15. 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.



2.16. 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.

2.17. Deținătorul recunoaște și acceptă, că utilizarea Cardului pentru efectuarea Operațiunilor în mediul real (cu utilizarea fizică a cardului), cât și a Datelor cardului în cazul efectuării Operațiunilor în mediul Card Not Present (fără utilizarea fizică a Cardului):

2.17.1. juridic este echivalentă cu semnarea de către Deținător a Ordinului de plată pentru efectuarea Operațiunii; și

2.17.2. este o confirmare suficientă a faptului, că perfectarea Operațiunii a fost efectuată în strictă conformitate cu voința Deținătorului.

2.18. Deținătorul este obligat să asigure sumele debitate din Contul, în cazul efectuării Operațiunilor sub limita de autorizare.

2.19. Operațiunile de achitare cu Cardurile folosind tehnologia fără contact (contactless) 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/ American Express pentru regiunea dată.

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

2.21. Mijloacele bănești din Contul pot fi utilizate de către Deținător prin intermediul Cardului (utilizarea fizică a Cardului) sau prin utilizarea Datelor cardului în mediul Card Not Present (fără utilizarea fizică a Cardului).

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

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

2.22.2. 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);

2.22.3. 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;

2.22.4. 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;

2.22.5. suplinirea Conturilor prin Sistemele de plăți Mastercard/VISA/American Express;

- 2.22.6. alte Operațiuni financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare a Republicii Moldova și reglementărilor Băncii (depunere de numerar în Cont, transferuri între conturi bancare și achitării servicii prin canalele de acces de la distanță etc.).
- 2.23. Pentru emiterea unui Card suplimentar, Deținătorul va perfecta o cerere de emitere a Cardului suplimentar, în care va indica numele Deținătorului cardului suplimentar desemnat, iar acesta din urmă va ridica Cardul și Plicul PIN, aplicând semnătura sa de confirmare a primirii Cardului suplimentar. Cardul suplimentar poate fi primit de către însăși Deținător, fără a fi semnat la momentul eliberării. În acest caz, acestuia i se eliberează cardul în baza procedurilor interne, cu prezentarea obligatorie a exemplarului cererii care a fost eliberat la momentul depunerii cereri
- 2.24. Cardul suplimentar poate fi emis atât în prezența Deținătorului desemnat, cât și în absența acestuia, cu condiția, că Deținătorul principal prezintă copia autentificată notarial a actului de identitate al Deținătorului desemnat.
- 2.25. Deținătorul își asumă responsabilitatea personală pentru respectarea prezentelor Reguli de către Deținătorul cardului suplimentar, precum și pentru Operațiunile efectuate de către acesta.
- 2.26. 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/fără explicarea cauzelor. La prima cerere a Băncii, Deținătorul restituie Băncii, Cardurile principale și suplimentare.
- 2.27. În cazul în care Deținătorul refuză utilizarea Cardului, taxele de emitere și de administrare a Cardurilor nu se restituie.
- 2.28. Cardul poate fi utilizat până în ultima zi a lunii indicate pe partea din față a Cardului, la mențiunea Valabilitate card. Se interzice utilizarea Cardului cu termenul expirat.
- 2.29. 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, cu condiția prezentării procurii valabile.
- 2.30. La cererea Deținătorului, Banca va închide Contul și va suspenda utilizarea Cardurilor atașate acestui cont. Soldul minim în Contul este rambursat Deținătorului după decontarea financiară a tuturor Operațiunilor executate cu Cardul, dar nu mai târziu de 30 de zile.
- 2.31. 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.
- 2.32. 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 Contact Center, la numărul de telefon **1313** (pentru apeluri naționale) sau **+373 22 450 603** (pentru apeluri de peste hotare) 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 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 și terminale Self-service, alte dispozitive ale Băncii.

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, prin utilizarea serviciului Cash-In, P2P sau prin utilizarea serviciilor de deservire bancară la distanță 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 monedă națională sau în valută străină prin intermediul internet-banking sau direct la sucursalele Băncii, pentru efectuarea rambursărilor obligatorii aferente contractelor de credit), suma alimentată devine disponibilă în următoarea zi lucrătoare, după procesarea acesteia în sistemul bancar.

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

3.3.1. la sucursalele/agențiile Băncii – cu prezentarea obligatorie a actului de identitate valabil 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](http://www.maib.md)), Mobile-banking (MAIBank), MAIBChatbot;

3.3.4. prin intermediul serviciului „SMS-Notificări”;

- 3.3.5. prin apel la Contact Center, la nr. de telefon **1313** (pentru apeluri naționale) sau **+373 22 450 603** 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). În cazul insuficienței sau incorectitudinii informației sau a apariției suspiciunilor în cadrul chestionării, că furnizorul de informații nu este Deținătorul, angajatul 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 limite<sup>1</sup>:
- 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 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 Card Not Present pot fi utilizate în limita soldului disponibil (dacă nu a fost solicitată altă restricție de către Deținător).
- 3.6. Banca își rezervă dreptul de a stabili limite și restricții asupra operațiunilor efectuate prin intermediul cardurilor în scopul securizării tranzacțiilor și prevenirii utilizării frauduloase a cardurilor.
- 3.7. Deținătorul este obligat să asigure existența în Contul 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 Cont, 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:

<sup>1</sup> 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.

- 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 pentru Operațiuni cu carduri 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. 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.

3.10. 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.

3.11. Orice reclamație și solicitare urmează să fie adusă de către Deținător la cunoștința Băncii prin înaintarea unei solicitări în scris la orice sucursală a Băncii, prin e-mail la adresa card@maib.md, sau prin apel la Contact Center.

**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.

3.12. 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.

3.13. 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.

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

4.6. 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.

4.7. Achitarea valorii bunurilor procurate și/sau serviciilor consumate poate fi efectuată în mediul Card Not Present fără prezentarea/utilizarea fizică a 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 utilizarea fizică a Cardului 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 Serviciilor de Deservire Bancară la Distanță (Internet-banking, Mobile-banking, SMS-banking), puse la dispoziția Clientului de către Bancă în acest sens;

4.8.3. prin utilizarea serviciului de transfer P2P;

4.8.4. 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 Cont, după ridicarea lui de la Bancă.

4.9. 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, etc.

4.10. În cazul utilizării Cardului sau Datelor cardului pentru achitarea unor servicii ca: rezervarea unei camere de hotel, închirierea automobilului, achitări 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.

4.11. Deținătorului i se recomandă să efectueze cumpărături la Comercianții online ce oferă serviciul 3D-Secure (parola de unică folosință), prin 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 recomandările 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.

5.2. 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 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. **În cazul în care subunitatea băncii dispune de mijloace bănești la momentul solicitării de retragere a numerarului, suma poate fi eliberată imediat, fără informarea prealabilă.**

5.3. **Atenție!** Eliberarea numerarului din Contul 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 valabil, prezentat în original.

5.4. 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, cu condiția că operațiunea de eliberare a numerarului a fost reflectată în Cont.

**NOTĂ:** În cazul Cardului virtual, la necesitatea eliberării mijloacelor bănești din Cont, Deținătorul se va adresa doar la sucursalei Băncii. Eliberarea numerarului din Cont are loc doar în baza actului de identitate valabil, prezentat în original și în conformitate cu ordinea stabilită de actele normative interne ale Băncii.

5.5. 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 în baza cererii Deținătorului depuse în scris la sucursala Băncii sau la adresa de email cards@maib.md și în urma analizei cazului.

5.6. 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).

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

5.8. 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 consecutiv – 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), prin Contact Center, la nr. de telefon **1313** (pentru apeluri naționale) sau + **373 22 450 603** (pentru apeluri de peste hotare), 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 terțe 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.

**NOTĂ:** Cardul poate fi blocat de către Deținător prin aplicația mobilă – MAIBank.

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 prin Contact Center, la nr. de telefon **1313** (pentru apeluri pe teritoriul țării) sau **+373 22 450 603** (pentru apeluri din afara hotarelor țării).

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.

**NOTĂ:** Cardul poate fi deblocat și prin intermediul aplicației mobile – MAIBank, în condițiile în care blocarea cardului s-a efectuat la fel prin intermediul aplicației.

6.6. Deținătorul este răspunzător financiar pentru toate Operațiunile efectuate prin Card și la Cont, până 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 aplica restricții de utilizare a Cardului/Contului în cazul apariției unor motive întemeiate legate de:

- a) suspiciuni de compromitere a Datelor cardului, inclusiv în urma recepționării alertelor de la sistemele de plată Visa, Mastercard sau American Express, care conțin informații despre compromiterea Cardului,
- b) utilizare neautorizată/frauduloasă a Cardului,
- c) risc al incapacității Deținătorului de a-și onora obligațiunile față de Bancă,
- d) suspiciuni de implicare a Deținătorului în acțiuni/ scheme cu caracter fraudulos/ de spalare a banilor/finantării terorismului,
- e) Hotărârea organelor împuternicite în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

## 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/fără 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 Contact Center, la nr. de telefon **1313** (pentru apeluri naționale) sau + **373 22 450 603** (pentru apeluri de peste hotare) 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 are dreptul să aplice derogări de la prezentele Reguli în cazul în care cardul emis dispune de funcționalități specifice unui produs de card anumit.

7.8. 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:

7.8.1. anunțuri plasate în subunitățile Băncii;

7.8.2. anunțuri plasate pe pagina web a Băncii;

7.8.3. anunțuri plasate la Bancomatele Băncii.

7.9. 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.

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

### **BC „Moldova Agroindbank” S.A.**

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

**Contact Center 24/24: 1313** - pentru apeluri naționale;

**+373 22 450 603** - pentru apeluri de peste hotare.

cards@maib.md, www.maib.md