

## **REGULILE DE UTILIZARE A CARDULUI DE PLATĂ**

## 1. Noțiuni utilizate

- 1.1. Card – un suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul caruia 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 de plată are acces la distanță la contul la care este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor de plată.
- 1.2. Card suplimentar – card care are același cont ca și cardul de bază și care este eliberat la cererea Deținătorului de card principal unei persoane indicate de el în "Cererea de emisie a Cardului suplimentar", care devine Deținător de card suplimentar.
- 1.3. Deținător – clientul băncii, pe numele căruia este deschis contul de card.
- 1.4. Deținător de Card suplimentar – persoana pe numele căreia a fost eliberat un card suplimentar. Operațiunile pe acest card sunt reflectate pe contul de card al Deținătorului de card principal.
- 1.5. Operațiuni cu Card – operațiuni efectuate de către Deținător, reflectate în contul de card și care includ alimentări cu numerar, alimentări prin virament, retrageri de numerar, achitări de bunuri/servicii, obțineri de extrase de cont și alte informații. Nu se admite efectuarea operațiunilor interzise de legislația în vigoare a Republicii Moldova.
- 1.6. Cont de card – cont deschis Deținătorului, în care sunt reflectate toate operațiunile de debitare/creditare a mijloacelor bănești aferente tranzacțiilor efectuate cu cardul.
- 1.7. PIN cod – număr personal de identificare, care este utilizat în scopul verificării identității Deținătorului și este considerat ca echivalent electronic al semnăturii Deținătorului.
- 1.8. Blocarea Cardului – stoparea temporară sau definitivă a operațiunilor din contul de card.
- 1.9. Sumă blocată – suma extrasă în numerar sau achitată pentru mărfuri/servicii de către Deținător, dar încă nedebitată din contul de card.
- 1.10. Limita de plată – suma mijloacelor bănești ale Deținătorului, în limita căreia Deținătorul de Card poate efectua operațiuni cu utilizarea cardului.
- 1.11. Limita de credit – suma maximă posibilă a creditului, oferit de către Bancă Deținătorului
- 1.12. Overdraft neautorizat – apariția soldului negativ la contul de card al clientului, fără aprobarea prealabilă a băncii.

## 2. Emisia și utilizarea Cardului

- 2.1. Pentru obținerea unui card de plată clientul va prezenta buletinul de identitate sau un alt act de identitate și va completa și semna o Cerere de deschidere a unui cont de card și de emisie a Cardului, precum și un Contract de deschidere a unui Cont de Card și de emisie a unui Card bancar.
- 2.2. La primirea cardului, Deținătorul este obligat să aplice pe versoul cardului semnătura sa. Necorespondența sau lipsa semnăturii pe card, poate duce la refuzul deservirii și retragerii lui.
- 2.3. Cardul și plicul sigilat ce conține PIN-codul, vor fi eliberate Deținătorului la reprezentanța Băncii, unde a fost completată Cererea de deschidere a unui Cont de Card și de emisie a Cardului și semnat Contractul de deschidere a unui Cont de Card și de emisie a Cardului. La primirea cardului, acesta este în stare blocată. Activarea cardului are loc odată cu realizarea primei operațiuni cu introducerea corectă a PIN-codului.
- 2.4. La primirea cardului, Deținătorul verifică corectitudinea imprimării pe card a numelui și prenumelui său, precum și integritatea plicului cu PIN-cod. Dacă plicul cu PIN-cod este deteriorat sau PIN-codul nu este lizibil, Deținătorul se adresează personal la tel. (373 22) 30-11-56.
- 2.5. PIN-codul atribuit se va folosi la utilizarea bancomatelor sau la cererea casierilor de la reprezentanțele bancare sau unitățile comerciale.
- 2.6. Deținătorul de Card este obligat să asigure confidențialitatea PIN-codului. În cazul transmiterii cardului, PIN-codului și/sau a numărului cardului unei terțe persoane, pentru operațiunile cu cardul efectuate de această persoană, vor fi debitate sumele respective în mod necondiționat din contul de card.
- 2.7. Dacă Deținătorul a uitat PIN-codul, el va anunța Banca în vederea generării unui PIN-cod nou.
- 2.8. Dacă ați format greșit PIN-codul de trei ori consecutiv cardul se blochează. Pentru deblocarea lui apăsați la Serviciul Clientelă al Băncii la telefoanele: (373 22) 30-11-56.
- 2.9. Deținătorul trebuie să asigure protejarea cardului de sursele de influență electromagnetică și termică și să evite leziunile mecanice ale cardului.
- 2.10. Dacă acțiunile Deținătorului au dus la distrugerea/deteriorarea sau pierderea cardului, extragerea mijloacelor bănești existente din contul de card va fi posibilă la ghișeele băncii în baza cererii personale a clientului prezentate la bancă sau cu un Card nou, emis la cererea clientului, costul căruia va fi achitat conform Tarifelor în vigoare.
- 2.11. Cardul este emis pe o perioadă de un an sau 2 ani (în dependență de tipul cardului) și este valabil până în ultima zi inclusiv a lunii indicate pe card. Prolungirea valabilității cardului este responsabilitatea Deținătorului. În acest scop Deținătorul va face un demers în scris la Banca

emitentă în vederea eliberării unui card nou.

### **3. Emiterea Cardului suplimentar**

- 3.1. Pentru emiterea unui card suplimentar, Deținătorul de Card principal completează "Cererea de deschidere a unui Cont de Card și de emitere a Cardului suplimentar".
- 3.2. Plata pentru emiterea unui card suplimentar se va face conform Tarifelor în vigoare.

### **4. Gestiunea contului de Card**

- 4.1. Contul de card este gestionat în valuta menționată în Cererea de emitere a Cardului.
- 4.2. Contul de card se închide la cererea în scris a Deținătorului. Expirarea termenului de valabilitate a cardului nu presupune închiderea contului de card, iar comisionul de deservire a contului de card se va reține pînă la închiderea contului de card.
- 4.3. Alimentarea Contului de Card se poate efectua prin următoarele modalități:
  - depunerea mijloacelor bănești în numerar la ghișeele Băncii;
  - transferarea mijloacelor în virament. Transferul mijloacelor bănești în virament va fi efectuat conform rechizitelor bancare ale Deținătorului.
- 4.4. Procedura alimentării contului de card:
  - dacă depunerea numerarului sau incasarea mijloacelor în virament a avut loc pînă la orele 16.00, ora Chișinăului, contul de card va fi creditat în aceeași zi bancară.
  - dacă depunerea de numerar sau incasarea mijloacelor bănești au avut loc după orele 16.00, contul de card va fi creditat în ziua bancară următoare.
- 4.5. Cardurile de plată pot fi utilizate în strictă corespundere cu prevederile legislației în vigoare. Banca poate stabili anumite limite speciale de utilizare a cardurilor în scopul prevenirii și minimizării cazurilor de fraudă.
- 4.6. În caz de necesitate de modificare a limitelor menționate, Deținătorul urmează să contacteze Departamentul Carduri bancare printr-un mesaj expediat la adresa electronică [cards@eximbank.com](mailto:cards@eximbank.com) de pe adresa de email, indicată în cererea de emitere a cardului sau la tel. 022 301-156, 301-242, 301-262, 301-163.
- 4.7. În cazul refuzului procurării mărfii, prestării serviciilor, achitate prin intermediul cardului, restituirea costului mărfii/serviciului, se poate efectua doar prin virament prin operațiunea de "Anulare a operațiunii", cu condiția restituirii de către Deținător a bunurilor procurate unității comerciale la care a fost deservit în starea fizică și termenele prevăzute de legislația în vigoare a țării în care a avut loc tranzacția.
- 4.8. Banca debitează din contul de card mijloacele bănești echivalente sumelor aferente operațiunilor efectuate pe toate cardurile (cardul de bază și cardurile suplimentare), inclusiv comisioanele aplicate de Bancă, conform Tarifelor în vigoare fără autorizarea prealabilă a Deținătorului.
- 4.9. Dacă suma datoriei formate în rezultatul efectuării tranzacțiilor cu cardul de plată, inclusiv comisionul aplicat de bancă, depășește suma mijloacelor disponibile la contul de card, apare situația de overdraft neautorizat care se reflectă ca datorie la un cont separat. Calculul dobânzii pentru utilizarea overdraftului neautorizat se efectuează zilnic, conform tarifelor băncii. Achitarea datoriei și a dobânzii calculate se efectuează prin alimentarea contului de card. La apariția overdraftului neautorizat banca își rezervă dreptul de a bloca temporar operațiunile cu cardul bancar. Reluarea operațiunilor cu cardul va fi permisă numai după achitarea completă a datoriei restante, inclusiv a dobânzii calculate pentru utilizarea overdraftului neautorizat.
- 4.11. Dacă în rezultatul defecțiunii bancomatului sau terminalului bancar la care a fost utilizat cardul de plată, mijloacele bănești nu au fost eliberate sau dacă serviciile nu au fost prestate, iar suma solcitată a fost blocată, ea urmează a fi deblocată de către sistemul de plată numai după 30 zile din data blocării.

### **5. Condiții speciale**

- 5.1. Garanția obligatorie se va utiliza în scopul asigurării executării în termen a obligațiilor Deținătorului față de Bancă în legătură cu operațiunile efectuate cu cardul în cazul lipsei sau insuficienței mijloacelor bănești în contul de card.
- 5.2. În cazul nerespectării condițiilor Contractului, de deschidere a unui cont de card și emitere a unui card de plată, a prezentelor Reguli de utilizare sau încălcării prevederilor legii, Banca își rezervă dreptul de a sista unele tranzacții, de a întrerupe sau suspenda acțiunea cardului cu sau fără revocarea ulterioară și rezilierea Contractului, precum și dreptul de a se solicita rambursarea silită a datoriei prin intermediul instanțelor de judecată competente conform prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova.

### **6. Reguli și măsuri de prevenire a fraudelor**

- 6.1. Deținătorul se obligă să asigure păstrarea cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia.
- 6.2. Deținătorul se obligă să asigure securitatea PIN-codului și anume: memorarea și păstrarea în secret a PIN-codului, utilizarea acestuia astfel încât să nu poată fi văzut/identificat de către alte

persoane. Este interzisă înscrierea PIN-codului nemijlocit pe card sau purtarea/păstrarea cardului și PIN-codului împreună.

- 6.3. Operațiunile confirmate prin introducerea PIN-codului nu pot fi contestate de către Deținător..
- 6.4. La efectuarea operațiunilor față-înfață, Deținătorul se obligă să solicite efectuarea acestora numai în prezența sa.
- 6.5. În cazul în care cardul este utilizat în scopul achitării mărfurilor /serviciilor sau ridicării numerarului în casierie, Deținătorul este obligat să semneze cecul și/sau să introducă PIN-codul și să verifice dacă în documentul respectiv sunt prezente și indicate corect datele privind numărul cardului, suma și valuta tranzacției, data efectuării acesteia.
- 6.6. În scopul efectuării operațiunilor, unele organizații comerciale ce acceptă carduri de plată sunt în drept să ceară prezentarea buletinului de identitate (pașaportului) sau oricărui alt document oficial, care ar putea confirma identitatea Deținătorului.
- 6.7. Deținătorul se obligă să solicite chitanțele aferente operațiunilor efectuate, adică să preia cardul și chitanța după fiecare operațiune efectuată la bancomat, casierie sau comerciant.
- 6.8. În cazul utilizării cardului sau numărului cardului pentru achitarea unor servicii ca: rezervarea unei camere la hotel, închirierea automobilului, operațiuni periodice de același tip, achitarea serviciilor /mărfurilor prin internet etc., Deținătorul trebuie să facă cunoștința în prealabil cu regulile de plată și anulare a comenzilor, condițiile de livrare a mărfurilor/serviciilor, și de asemenea, să păstreze cel puțin un an de la momentul efectuării operațiunii toate documentele aferente acestor comenzi.
- 6.9. Deținătorul se obligă să confrunte cecurile și alte documente, care confirmă efectuarea Operațiunilor, cu tranzacțiile din extrasul lunar din cont și să le păstreze timp de un an.
- 6.10. Deținătorul se obligă să verifice imediat soldul contului în cazul eșuării tranzacției.
- 6.11. În cazul blocării sumei operațiunii în cont, această blocare nu poate fi anulată de banca până la expirarea termenului de 35 zile.

#### **7. Pierderea sau furtul Cardului**

- 7.1. În cazul depistării furtului/pierderii cardului sau a dezvăluirii PIN-codului, Deținătorul va informa urgent Serviciul Clientelă la telefoanele: (373 22) 21-02-02, 21-03-03 sau 30-11-56 pentru a bloca cardul..Timpul comunicării orale de către Deținător a informației privind pierderea sau furtul cardului va fi considerat de Bancă drept timp de recepționare a informației date.
- 7.2. În cazul găsirii cardului de către Deținător, după notificarea de pierdere/furt anterioară , Deținătorul de Card este obligat să informeze imediat Banca despre acest lucru.

#### **8. Modul de primire a Extraselor de Cont și prezentarea reclamațiilor**

- 8.1. Deținătorul primește lunar extrasul din contul de card pentru luna precedentă. Deținătorul poate solicita extrasul din contul de card pentru orice perioadă de timp din ultimii 2 ani la ghișeele băncii, prin intermediul poștei electronice, paginii web a băncii: <https://cards.eximbank.com>, etc.