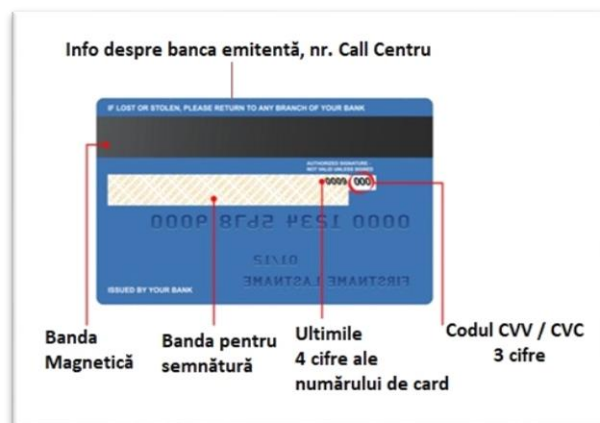
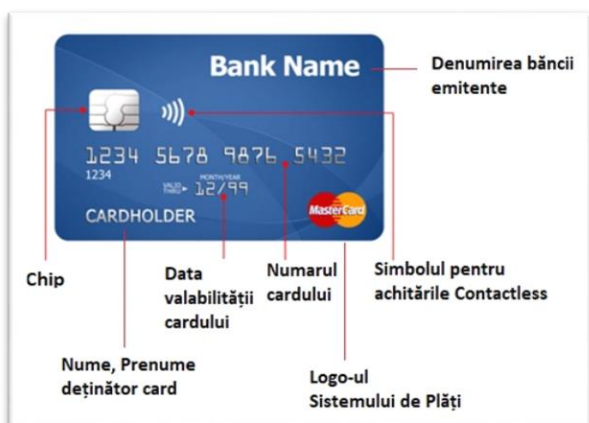


Instrucțiunea de acceptare spre plată a Cardurilor de plată

1. Dispoziții generale

- 1.1. Spre plată se acceptă toate tipurile de carduri de plată internaționale (ulterior – Carduri) din cadrul Sistemelor Internaționale de Plăți VISA și Mastercard (ulterior SIP). și care corespund prevederilor prezentei Instrucțiuni;
- 1.2. Aspectul exterior al Cardurilor diferă prin designul instituției financiare emitente, însă toate tipurile de card conțin distincții ale SIP, precum și elementele respective de protecție;
- 1.3. Respectarea strictă a cerințelor și procedurilor descrise în prezenta Instrucțiune reprezintă o condiție obligatorie privind îndeplinirea de către Comerciant a obligațiilor sale contractuale;
- 1.4. Cardul de plată este personalizat, el poate fi prezentat spre plată numai de către Deținătorul, numele căruia este embosat/imprimat pe Card;
- 1.5. Pierderile Comerciantului, cauzate de nerespectarea prevederilor prezentei Instrucțiuni, nu vor fi restituite de Bancă.

2. Caracteristicile Cardului:



2.1. Elementele de bază ale Cardului:

- 2.1.1. Numele și Prenumele Deținătorului Cardului (embosat sau imprimat) - obligatoriu trebuie să coincidă cu datele din actul de identitate prezentat. Pentru Cardurile cu cip, prezența numelui/pre numelui pe card nu este obligatorie. O atenție sporită urmează a fi atrasă spațiului dintre litere: dacă pe acest spațiu sunt vizibile fisuri, cardul poate fi considerat contrafăcut (falsificat);
- 2.1.2. Logo-ul SIP (Visa sau Mastercard/Cirrus Maestro) - poate fi plasat atât pe partea frontală cât și pe verso-ul Cardului;
- 2.1.3. Simbolul Contactless;
- 2.1.4. Denumirea instituției financiare emitente;
- 2.1.5. Termenul de valabilitate a Cardului. Acceptarea Cardului spre plată este interzisă în cazurile când termenul de valabilitate a Cardului (valid from) încă nu a sosit sau deja a expirat (good through/valid through/expires end). Dacă data „valid from” este indicată sub forma „lună/an”, atunci Cardul poate fi acceptat spre plată începând cu prima zi a lunii indicate pe card. Dacă data „good thru (valid thru/expires end)” e indicată sub forma „lună/an”, atunci Cardul poate fi acceptat spre plată până în ultima zi a lunii respective;
- 2.1.6. Banda pentru semnătură - trebuie să conțină specimenul semnăturii Deținătorului. În cazul în care Cardul nu este semnat, Deținătorului trebuie să-l semneze cu prezentarea actului de identitate. Cardul fără semnătură nu poate fi acceptat spre plată; dacă Deținătorul refuză să-

I semneze, tranzacția nu va fi efectuată. Banda nu trebuie să fie deteriorată, să conțină urme de contrafacere a semnăturii sau ștergeri. În cazul existenței ștergerilor, în acel loc va apărea inscripția **VOID**, fapt ce duce la declararea Cardului drept nevalabil;

2.1.7. Informația despre banca emitentă, telefonul Serviciului Clientelă;

2.1.8. În cazul în care pe partea frontală sau verso a Cardului există fotografia Deținătorului, această trebuie comparată cu înfățișarea reală al acestuia.

2.2. Elementele de protecție a Cardului:

2.2.1. Chip-ul;

2.2.2. Numărul Cardului (embosat sau imprimat, pot fi prezente doar ultimele 4 cifre, de asemenea numărul cardului poate lipsi în totalitate) - o atenție sporită urmează a fi atrasă spațiului dintre cifre: dacă pe acest spațiu sunt vizibile fisuri, cardul poate fi considerat contrafăcut (falsificat);

2.2.3. Primele 4 cifre ale numărului Cardului tipărite sub numărul Cardului - trebuie să fie identice cu primele patru cifre ale numărului embosat/imprimat al Cardului;

2.2.4. Codul CVV/CVC (conține 3 cifre);

2.2.5. Banda magnetică - trebuie să fie laminată, fără deteriorări, nu va fi dezlipită de Card și nu va conține urme de acțiuni mecanice sau termice;

2.2.6. Ultimele 4 cifre ale numărului de Card tipărite pe banda pentru semnătura;

2.2.7. Holograma SIP (poate fi plasată atât pe partea frontală cât și pe verso-ul Cardului).

2.3. Cardurile de plată **VISA**

2.3.1. **4** – prima cifra în numărul oricărui tip de Card VISA, indiferent de bancă și țară emiterii;

2.3.2. Datele pe cardurile VISA pot fi imprimate atât pe orizontală cât și pe verticală;

2.3.3. Logo-ul VISA  - un simbol unic, care poate fi plasat atât pe partea frontală (orice colț), cât și pe verso-ul Cardului;

2.3.4. Holograma - reprezintă o imagine tridimensională a unui porumbel. La mișcarea Cardului se creează iluzia unui porumbel în zbor;



2.4. Cardurile de plată **Mastercard** (excepție Cirrus/Maestro)

2.4.1. **5 sau 2** – prima cifra în numărul oricărui tip de Card Mastercard, indiferent de bancă și țară emiterii;

2.4.1.1. Datele pe cardurile Mastercard pot fi imprimate atât pe orizontală cât și pe verticală;

2.4.1.2. Logo-ul  Mastercard - un simbol unic, care reprezintă două cercuri, de culoare roșie și galbenă, care se intersectează;

2.4.1.3. Holograma Mastercard - poate fi plasată atât pe partea frontală, cât și pe verso-ul Cardului (vedeți exemple);



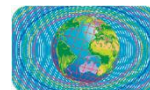
2.5. Cardurile de plată **Maestro** ale SIP Mastercard

2.5.1. **6** – prima cifra în numărul oricărui tip de Card Maestro, indiferent de bancă și țară emiterii;

2.5.2. Datele pe cardurile Maestro pot fi imprimate atât pe orizontală, cât și pe verticală;

2.5.3. Logo-ul Maestro  - reprezintă inscripția Maestro sub două cercuri intersectate de culoare roșie și albastră;

2.5.4. Holograma Maestro - poate fi plasată atât pe partea frontală, cât și pe verso-ul Cardului;



3. Acceptarea Cardului:

3.1. La primirea Cardului trebuie verificată autenticitatea lui: prezența defecțiunilor vizibile (îndoiri, tăieturi/găuri), corespunderea aspectului Cardului cu cerințele prezentate în prezenta Instrucțiune și CGB pentru Persoane Juridice;

- 3.2. **Atenție!** Cardul care pe partea din față are embosat expresia „VALID in.....” (Valabil în.....) nu poate fi acceptat spre plată!
- 3.3. Dacă în rezultatul controlului vizual există careva îndoieli – trebuie de contactat Serviciul Cîntelălă la numărul de telefon 022 600 000. După caz, persoana responsabilă din cadrul Punctului Comercial se va ghida de prevederile p. 6 al prezentei Instrucțiuni.
- 3.4. Deținătorul trebuie să prezinte pentru identifica-re buletinul de identitate/ pașaportul (va fi comparată fotografia din actul de identitate cu înfățișarea Deținătorului și verificat termenul de valabilitate), iar numărul și tipul acestui document trebuie înregistrat pe cec în următoarele cazuri:
- ✓ suma bunurilor/serviciilor/lucrărilor depășește 500 USD (sau echivalentul în MDL);
 - ✓ semnătura de pe card nu coincide cu semnătura de pe cec (în cazul în care se solicită aplicarea semnăturii);
 - ✓ semnătura de pe card lipsește;
 - ✓ Deținătorul Cardului se comportă suspicios.
- 3.5. Comportamentul suspicios al Deținătorului –persoanele care utilizează fraudulos cardurile manifestă de regulă un comportament specific, de ex.:
- ✓ Deținătorul încearcă să sustragă atenția caesierului, manifestă o grabă nejustificată în timpul tranzacției;
 - ✓ Deținătorul face cumpărături spre sfârșitul programului de lucru al Punctului Comercial;
 - ✓ Deținătorul face cumpărături în compania mai multor persoane, care încearcă să sustragă atenția casierului;
 - ✓ Deținătorul cumpără multe mărfuri, fără să atragă atenție la culoare, mărime, stil și preț;
 - ✓ Deținătorul efectuează multiple tranzacții cu sume mici fără introducerea codului PIN.

4. Executarea tranzacției:

- 4.1. La efectuarea tranzacțiilor prin intermediul POS-terminalului, persoana responsabilă se va ghida de instrucțiunea specială, prezentată suplimentar de Bancă;
- 4.2. După afișarea mesajului de inițiere a tranzacției la ecranul terminalului, Deținătorul va introduce cardul în cardreader (despărțitura din fața terminalului, scoaterea Cardului se efectuează doar când tranzacția este finisată!) sau va apropia Cardul de ecranul POS-terminalului (Cardurile de tip Contactless);
- 4.3. În urma efectuării tranzacției se va primi un răspuns pe cecul tipărit al POS-terminal și/ sau pe ecranul calculatorului (dacă POS-terminalul este integrat cu programul de casă). Dacă cecul a fost tipărit parțial sau nu a fost tipărit deloc, se tipărește copia cecului. În funcție de răspunsul primit Persona responsabilă a Comerciantului va proceda corespunzător, având în vedere următoarele:
- 4.3.1. Tranzacție Reușită – se procedează conform p. 4.4. și se eliberează bunurile/serviciile/lucrările;
- 4.3.2. Refuz (poate fi adăugată descrierea mai detaliată: card expirat, PIN incorect, solicitarea rambursării depășește limita emitentului, lipsa/insuficiența fondurilor, etc.) – **tranzacția respinsă, marfa nu se eliberează!** Cardul trebuie returnat Deținătorului cu descrierea răspunsului. Se poate de solicitat achitarea cu un alt Card.
- 4.3.3. Rețineți cardul – (poate fi adăugată descrierea mai detaliată: suspiciune de fraudă, card restricționat, card pierdut, card furat, etc.) - **tranzacția respinsă, marfa nu se eliberează!** Trebuie de contactat Banca și de urmărit toate instrucțiunile lucrătorului bancar. Cardul, după posibilitate, urmează a fi reținut conform p. 6 prezentei Instrucțiuni. Țineți cont de Securitatea Dvs.!
- 4.3.4. Cecul nu a fost tipărit - **tranzacția se consideră respinsă, marfa nu se eliberează!**
- 4.4. După finalizarea tranzacției, trebuie de verificat:
- ✓ existența pe cec a următoarelor date: Numărul terminalului (trunchiat, data și ora tranzacției, numărul Cardului (trunchiat), termenul de valabilitate al Cardului, codul de autorizare și Nr. de referință;

- ✓ Numărul Cardului, data expirării, numele/prenumele Deținătorului imprimate pe cec trebuie să coincidă cu numărul Cardului, data expirării, numele Deținătorului indicate pe Card. Dacă unele din aceste date nu coincid, imediat trebuie anunțată Banca;
 - ✓ în cazul când Numele/ Prenumele Deținătorului nu se imprimă pe cec, aceste date necesită a fi completate cu litere de tipar în spațiul respectiv de pe cec (după verificarea actului de identitate);
 - ✓ corespunderea sumei de pe cec cu suma din bonul de plată. În cazul necorespunderii sumelor, se va efectua o tranzacție nouă cu suma corectă, apoi anulată tranzacția precedentă cu suma greșită și cecul cu suma incorectă va fi distrus în prezența Deținătorului;
- 4.5. Deținătorul trebuie să semneze cecul. Semnătura de pe cec trebuie să coincidă cu specimenul semnăturii de pe Card. Dacă semnăturile nu sunt identice, cecul completat urmează a fi distrus, tipărită copia lui și Deținătorul îl va semna din nou. Dacă semnăturile nu sunt identice nici la a doua încercare, Cardul se întoarce Deținătorului și se solicită achitarea cu numerar.

5. Raportări

- 5.1. La sfârșitul zilei **ÎN MOD OBLIGATORIU** persoana responsabilă din cadrul Punctului Comercial al Comerciantului perfectează manual Raportul final privind tranzacțiile efectuate prin intermediul POS-terminalului (Z-raport, închidere batch);
- 5.2. Raportul este semnat de către persoana responsabilă;
- 5.3. Raportul, însoțit de cecurile perfectate prin intermediul POS-terminalului, urmează a fi păstrate în contabilitatea Comerciantului timp de doi ani.

6. Reținerea/ Sechestrarea Cardurilor

- 6.1. La cea mai mică suspiciune a persoanei responsabile din cadrul Punctului Comercial al Comerciantului că Cardul prezentat este contrafăcut sau prezentat de către o persoană, alta decât Deținătorul legal, indiferent de suma tranzacției, acceptarea Cardului va fi refuzată ca mijloc de plată și/sau refuzarea plății.
- 6.2. După posibilitate, cardurile urmează a fi reținute în următoarele cazuri:
- 6.2.1. La indicațiile Băncii;
 - 6.2.2. Primirea răspunsului "Rețineți cardul" la efectuarea tranzacției;
 - 6.2.3. La prezentarea unui Card de către o persoană, alta decât Deținătorul legal (divergențe între specimenul semnăturii de pe Card și semnătura de pe cec și/ sau necorespunderea datelor personale din documentele de identitate prezentate și cele înscrise pe card);
 - 6.2.4. Prezența unor semne evidente de contrafacere a Cardului:
 - ✓ banda magnetică a fost contrafăcută;
 - ✓ au fost re-embosate sau re-gravate datele de pe Card (Numărul cardului, Termenul de valabilitate, Numele/ Prenumele), fapt ce a dus la dezintegrarea laminatului Cardului;
 - ✓ Specimenul semnăturii originale de pe Card are ștersături sau este aplicată o altă semnătură.
- 6.3. La indicațiile Băncii, cardul sechestrat urmează a fi tăiat pe orizontală în așa fel încât să nu fie deteriorate banda magnetică, holograma, microprocesorul și numărul Cardului, după care urmează a fi expediat în mod urgent la Bancă.

