

## Key Facts Statement nr. CDST/2024/11. Carduri de Debit Standard

### Informațiile Băncii

#### B.C. "EXIMBANK" S.A.

Sediul: MD-2004, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 171/1, mun. Chișinău, Republica Moldova

Centru de apel: +373 22 600 000

Call centru carduri de plată: +373 3030 1111

Pagină oficială web: [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md)

B.C. "EXIMBANK" S.A. este parte a grupului bancar „Intesa Sanpaolo” și este unul din participanții Fondului de garantare a depozitelor în sistemul bancar

### Ce reprezintă Cardurile de Debit Standard și pentru cine sunt destinate

Cardurile de Debit Standard sunt de 2 tipuri Visa Classic Inspire și Visa Gold și pot fi deschise în MDL / EUR / USD. Acestea sunt destinate persoanelor fizice și pot fi utilizate pentru tranzacții comerciale, inclusiv plata diferitelor servicii și utilități, și/sau alimentare/eliberare de numerar, atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât și în străinătate, îmbinând siguranța operațiunilor și confortul renunțării la manipularea de numerar.

Cardul de Debit Standard Visa Classic Inspire și Visa Gold, dispune de posibilitatea de a retrage Gratuit numerar la bancomatele din cadrul Grupului Intesa Sanpaolo.

### Unde pot fi utilizate

Cardurile de Debit Standard pot fi utilizate pentru efectuarea operațiunilor doar în rețeaua care acceptă carduri Visa pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate. Printre operațiunile disponibile se regăsesc:

- achitări de bunuri și servicii la comercianții;
- plăți online, prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță Internet banking (Eximbank online);
- plăți online, pe paginile web ale comercianților din Republica Moldova și din străinătate;
- retrageri de numerar la ghișeele și bancomatele băncilor;
- transferuri de la card la card, de la cont la cont.

Operațiunile cu utilizarea contului pot fi efectuate atât cu prezența cardului (Card Present), cât și fără prezența lui (Card Not Present):

- Operațiunile efectuate cu prezența cardului vor fi confirmate de către Deținătorul de card prin introducerea PIN-codului, doar în caz că POS-terminalul comerciantului necesită confirmarea operațiunii cu PIN-cod.
- Operațiunile efectuate fără prezența cardului (tranzacții online - comerț electronic; tranzacții de tip MO/TO - efectuate prin telefon sau poștă; tranzacții de tip POS Key Entry - introducerea manuală a datelor de pe card; tranzacții offline - efectuate cu utilizarea imprinterului sau prin intermediul Internet Banking-ului), vor fi confirmate de către Deținătorul de card prin introducerea datelor de pe card (numărul și data expirării cardului, numele și prenumele Deținătorului de card și, după caz, codul CVV2/CVC2) și a parolei 3D Secure sau prin autentificarea biometrică a tranzacției.
- Operațiunile efectuate fără prezența cardului (prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță Internet Banking) vor fi confirmate cu parola dinamică de unică folosință sau cu semnătura digitală sau prin biometrie.

Cardurile pot fi utilizate în limita sumei alimentate pe card și în limitele zilnice/lunare de tranzacționare care se regăsesc în Tarifele și comisioanele pentru deservirea cardurilor de debit Standard, care pot fi accesate pe [pagina web](#) a Băncii. Cardurile trebuie utilizate pe perioada de valabilitate indicată pe acestea pentru toate tipurile de tranzacții efectuate atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât și în străinătate.

### Metode de suplینire și limite de utilizare a cardului / contului de plăți

Cardul de Debit Standard poate fi suplinit de Deținătorul de card sau de o persoană terță, atât în numerar, cât și prin virament, utilizând una din următoarele metode:

Modalitate de suplinire	Detalii
La ghișeele Băncii	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cardul poate fi supliniit doar cu valuta în care a fost deschis.</li> <li>• La ghișeu trebuie de prezentat actul de identitate, în original, de menționat numele și prenumele Titularului cardului, și după caz, numărul cardului trunchiat sau codul IBAN aferent contului cardului.</li> </ul>
Prin intermediul bancomatelor EXIMBANK Cash In	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suplinirea contului de plăți poate fi efectuată doar cu utilizarea fizică a cardului atașat la contul de plăți deschis de EXIMBANK și cu introducerea codului PIN.</li> <li>• Suplinirea prin intermediul altor valute decât cea a cardului (MDL, EUR, USD) poate fi efectuată în prin convertirea acestora. Convertirea sumei în valuta contului va avea loc la rata de schimb pentru cardurile de plată stabilită de EXIMBANK la data suplinirii.</li> <li>• Mijloacele bănești sunt disponibile în cont de plăți în regim online și pot fi utilizate pentru achitățile cu cardul de plată.</li> <li>• Bancomatul acceptă bancnote cu nominal diferit, cu excepția celor cu de 1 și 5 MDL, și a celor mai mari de 200 EUR, concomitent se acceptă până la 90 bancnote.</li> <li>• Suplinirea contului de plăți pot fi efectuate în limitele zilnice stipulate în Tarifele Băncii.</li> <li>• Lista bancomatelor poate fi accesată direct pe pagina web a Băncii <a href="https://www.eximbank.md/ro/contacts">https://www.eximbank.md/ro/contacts</a>.</li> </ul>
Prin virament	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Printr-un ordin de plată prezentat/emis la ghișeul Băncii.</li> <li>• Prin intermediul Sistemului automatizat de deservire la distanță.</li> <li>• Prin intermediul unui transfer național sau internațional interbancar.</li> <li>• Prin intermediul unui Credit voucher sau altui transfer primit prin intermediul SIP Visa Inc./Mastercard Inc..</li> </ul>

### Limite de utilizare a cardurilor de plată pentru persoane fizice

Limitele de utilizare a cardurilor de plată pentru persoane fizice sunt parte integrantă a Tarifelor și comisioanelor pentru deservirea cardurilor de debit Standard, care pot fi accesate pe [pagina web](#) a Băncii.

Modificarea limitelor pentru utilizarea cardurilor de plată poate fi solicitată direct la ghișeele Băncii prin completarea unei cereri sau prin expedierea unui mesaj la adresa electronică [cards@eximbank.com](mailto:cards@eximbank.com) de la adresa de email a clientului indicată în sistemul informațional al Băncii.

Limitele indicate în alte valute decât valuta contului sunt echivalate în valuta contului la cursul de schimb al BNM în ziua curentă.

### Serviciile disponibile Cardurilor de Debit Standard

#### Sistemul de Deservire Bancară la Distanță "EXIMBANK- Online" (Internet Banking)

Sistemul de Deservire Bancară la Distanță "EXIMBANK- Online" reprezintă o soluție informatică, pusă la dispoziție de către Bancă clienților săi, ce permite Deținătorului să aibă acces la distanță la mijloacele aflate în contul său bancar, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul Deținătorului prin intermediul unei metode de autentificare electronică și a unui mijloc de comunicație în baza tehnologiei BankFlexTM.

Metodele de activare și dezactivare a serviciilor și alte informații suplimentare sunt indicate în Condițiile generale bancare pentru persoane fizice.

### Serviciu SMS Info

Serviciul EXIMBANK SMS Info reprezintă un sistem de expediere la numărul de telefon mobil al Clientului, în regim online, a mesajelor de tip SMS privind efectuarea operațiunilor cu cardul de plată, cum ar fi: achitarea bunurilor/serviciilor, extragerea numerarului, alimentarea contului de plată și alte operațiuni.

Expedierea mesajelor este efectuată la numerele de telefon ale operatorilor naționali de telefonie mobilă. Serviciul este activ și în roaming.

Metodele de activare și dezactivare a serviciilor și alte informații suplimentare sunt indicate în Condițiile generale bancare pentru persoane fizice.

### Serviciul 3D Secure

Serviciul 3D Secure reprezintă o tehnologie de securitate, dezvoltată de Visa (Verified by Visa) și Master (Mastercard Secure Code), pentru a minimiza riscul de fraude din comerțul electronic. Operațiunile online sunt validate de către Deținătorul de card prin introducerea unei parole dinamice unice primite la telefonul mobil și/sau la adresa electronică sau prin autentificare biometrică a Deținătorului de card prin intermediul Mobile Banking.

Acesta este destinat Deținătorilor de carduri de plată emise de Bancă și este activat automat, în procesul de emiteră a cardului de plată. Activarea și utilizarea Serviciului 3D Secure sunt gratuite pentru toți Deținătorii de card.

Expedierea mesajului de către Bancă, cu parola dinamică unică la telefonul mobil, este posibilă doar dacă numărul de telefon este activ și aparține unuia din operatorii Orange, Moldcell sau Unite.

Alte informații suplimentare sunt indicate în Condițiile generale bancare pentru persoane fizice.

## Riscurile asociate

Riscurile asociate cu carduri constau în:

- utilizarea frauduloasă de către terți a cardului și PIN-codului în cazul pierderii, furtului sau compromiterii a acestora; prin urmare, Deținătorul de card va depune toate eforturile pentru asigurarea securității cardului și a PIN-codului. În caz de pierdere, furt, compromitere sau alte situații de urgență, clientul este obligat să solicite imediat blocarea cardului, conform metodelor prevăzute în Condiții generale bancare;
- suportarea pierderilor care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea cardului), în cazul în care Deținătorul de card nu a asigurat siguranța elementelor personalizate ale cardului și a PIN-codului;
- suspendarea de către Bancă a utilizării cardului în rezultatul nerespectării Condițiilor generale bancare pentru persoane fizice.

## Tarife și comisioane pentru deservirea cardurilor de debit Standard

Întreaga grilă de Tarife și comisioane pentru deservirea cardurilor de debit Standard poate fi accesată pe [pagina web](#) a Băncii. Comisioanele pentru deservirea cardurilor de debit Standard sunt debitate direct din contul de plată și sunt încasate în valuta contului la cursul de schimb al BNM în ziua în care comisionul este încasat.

Banca își rezervă dreptul de modificare a comisioanelor pentru deservirea cardurilor în conformitate cu prevederile Condițiilor generale bancare pentru Persoane Fizice.

Alte Tarife pentru deservirea persoanelor fizice, se regăsesc în Tarifele de Bază pentru Persoane fizice și pot fi accesate pe [pagina web](#) a Băncii.

## Informații privind emiteră

### Solicitarea cardului

Cardurile de Debit Standard sunt emise persoanelor fizice și pot fi solicitate direct la ghișeul Băncii.

### Emiterea cardului

Pentru a fi emis cardul, Clientul, persoana fizică trebuie,\*

- să prezinte documentul de identitate;
- să facă cunoștință cu condițiile de emiteră a cardului (Tarifele Băncii și Condițiile generale bancare pentru persoanele fizice);
- să completeze și semneze cererea aferentă cardului respectiv și să le prezinte lucrătorului bancar.

\* Detalii despre tipurile Documentelor de identitate sunt indicate în Condițiile Generale Bancare pentru persoanele fizice care sunt disponibile pe [pagina web](#) a Băncii.

### Date de contact

Clientul poate comunica cu Banca utilizând numărul de telefon a consilierului personal din cadrul sucursalei Băncii la care se deserveste.

Despre blocarea cardului, în cazul apariției unor situații de urgență Deținătorul de card va înștiința imediat Serviciul Clientelă non-stop la numărul de telefon: + 373 3030 1111.

## Durata relației de afaceri și reclamații

### Durata relației dintre Bancă și client

Relația de afaceri dintre Client și Bancă se încheie pe durată nedeterminată. Clauzele aferente produselor se vor aplica în relația contractuală dintre Client și Bancă doar în condițiile în care Clientul a solicitat expres produsele respective la data semnării cererilor/documentelor specifice sau ulterior a constituit produsele în cauză prin intermediul serviciului Internet Banking. Alte informații suplimentare sunt indicate în Condițiile generale bancare pentru persoane fizice.

### Particularități la închiderea conturilor de plată

La solicitarea clientului, Banca va închide cardul/contul de plată nu mai devreme de 30 de zile calendaristice de la data primirii Cererii de închidere a cardului/contului de plată.

După expirarea termenului indicat în punctul 3.2.1 Capitolul III al Condițiilor generale bancare pentru persoane fizice soldul contului de plată poate fi eliberat Titularului contului, în numerar, la ghișeau Băncii sau este transferat la alt cont, conform instrucțiunilor în scris ale Clientului, în decurs de 3-5 zile lucrătoare.

La închiderea contului de plată se vor închide și toate cardurile atașate la acesta.

Bancă fără acordul prealabil al Titularului Contului de plată își rezervă dreptul să închidă Conturile de plată cu respectarea următoarelor condiții:

- să fie înregistrate minim 3 luni de la expirarea termenului de valabilitate a ultimului Card aferent Contului de plată.
- să nu fie înregistrată nici o tranzacție pe parcursul unei perioade de minim 6 luni înainte de închidere a Contului de plată.

Banca își rezervă dreptul să perceapă comisionul de închidere a Contului în limita soldului disponibil, conform tarifelor în vigoare ale Băncii pentru persoane fizice.

Soldurile pozitive rămase la Conturile de plată închise unilateral de Bancă vor fi transferate la conturi convenționale din evidențele Băncii fără calcularea dobânzii aferente și deservite conform tarifelor în vigoare ale Băncii pentru persoane fizice. Banca nu restituie comisionul de deservire anuală/lunară perceput pentru card înainte de expirarea acestuia.

Încasarea comisionului de administrare anuală/lunară a cardului încetează numai din momentul depunerii cererii scrise privind închiderea cardului.

Banca își rezervă dreptul să închidă contul de plată în cazurile de nerespectare a obligațiilor asumate de către Deținătorul de card. La solicitare, cardul de plată urmează a fi returnat Băncii fără alte formalități suplimentare. În acest sens, Deținătorul de card sau mandatarul/reprezentanții legali ai acestuia vor remite la Banca cardul de plată, în maximum 5 zile lucrătoare din data primirii notificării emise în acest sens de către Bancă și vor acoperi integral eventualele debite. Orice debit neacoperit în acest interval va fi tratat de Bancă drept credit restant, cu perceperea dobânzii de întârziere și urmărirea recuperării pe cale amiabilă și/sau judiciară.

### Reclamații și proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor

Clientii Băncii pot depune sesizări, reclamații sau plângeri. Pentru o consultare detaliată cu privire la:

- Modalitățile de întocmire a sesizărilor/reclamațiilor/plângerilor clienților și factorii de resort autorizați să le primească și să le soluționeze, precum și formalitățile de prezentare a acestora la Bancă, accesați [pagina web a Băncii](#);
- Politica privind gestionarea reclamațiilor și petițiilor adresate autorităților de supraveghere și de apel, instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor, accesați [pagina web a Băncii](#).

## Important!

Clientul este invitat să ia cunoștință cu [Condițiile Generale Bancare](#) pentru persoane fizice și să citească fișele cu informații specifice, disponibile pe [pagina web](#) a Băncii și la sucursalele Băncii, pentru produsele și serviciile conexe Cardurilor de Debit Standard.

## Definiții

<b>Bancă</b>	reprezintă Banca Comercială "EXIMBANK" S.A.. Orice referire făcută la Bancă în cuprinsul prezentului document va include și oricare dintre unitățile sale teritoriale (sucursale). De asemenea, Banca este o instituție financiară participantă la implementarea Acordului de cooperare între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Statelor Unite ale Americii privind facilitarea implementării prevederilor Actului privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la conturile străine (Foreign Account Tax Compliance Act, "FATCA"), număr de identificare GIIN D911IN.00078.ME.498.
<b>Bancomat</b>	(denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale - ATM), destinat autoservirii Deținătorilor de carduri de plată, ce permite acestora retragerea mijloacelor bănești în numerar din conturile de plată, depunerea mijloacelor bănești în conturile de plată și informarea privind situația conturilor de plată și a operațiunilor efectuate prin intermediul cardurilor de plată.
<b>Blocarea Cardului</b>	stoparea temporară sau definitivă a operațiunilor cu cardul.
<b>BNM</b>	Banca Națională a Moldovei.
<b>Card de plată</b>	suport de informație standardizat și, după caz, personalizat, prin intermediul căruia Deținătorul, de regulă, în funcție de tipul cardului de plată, are acces la distanță la contul de plată la care este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor fără numerar sau ridicare a numerarului.
<b>CGB</b>	condiții generale bancare care se referă la produsele/serviciile Bancare oferite persoanelor fizice.
<b>Client</b>	persoană fizică sau juridică care este în procesul stabilirii unei relații de afaceri sau deja a stabilit o relație de afaceri cu Banca, a beneficiat sau beneficiază de serviciile Băncii ori desfășoară cu aceasta alte operațiuni cu caracter permanent sau ocazional.
<b>Cod CVV2/CVC2</b>	cod format din 3 cifre, înscris pe panoul de semnătură de pe versoul cardului sau, după caz, în PIN-plic, care poate fi utilizat pentru efectuarea de tranzacții online. Tranzacțiile validate prin CVV2/CVC2 sunt considerate confirmate de către Deținătorul de card.
<b>Comision/Taxă</b>	plata percepută de Bancă pentru prestarea unui serviciu, stabilită în Tarifele și Taxele Băncii publicate pe pagina web oficială <a href="http://www.eximbank.md">www.eximbank.md</a> , în vigoare la momentul prestării serviciului.
<b>Cont de plată</b>	cont curent, deschis în evidențele Băncii pe numele titularului de cont, la care este atașat, cel puțin, un card de plată, în care se reflectă tranzacțiile financiare efectuate cu succes cu utilizarea acestuia și, eventual, cu alte carduri de plată adiționale, atașate la același cont.
<b>Deținător de card</b>	posesorul unui card.
<b>Încetarea relației de afaceri</b>	întreruperea relației profesionale sau comerciale stabilite de Bancă cu clientul său (relație de afaceri), care include sistarea prestării oricărui serviciu sau deservirii oricărui produs bancar pentru clientul în cauză.
<b>Operațiuni cu card</b>	operațiuni efectuate de către Deținătorul de card, reflectate în contul de plată și care includ alimentări cu numerar, alimentări prin virament, transferuri de mijloace bănești de pe un card de plată pe alt card de plată, tranzacții electronice efectuate prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță "EXIMBANK Online", retrageri de numerar, achitări de bunuri/servicii, generare de extrase de cont, alte operațiuni financiare și nefinanciare prevăzute în Tarifele Băncii.
<b>Overdraft neautorizat</b>	sold negativ la contul de plată, fără aprobarea prealabilă a Băncii.
<b>PIN</b>	acronim al sintagmei engleze Personal Identification Number (în română Număr Personal de Identificare), care reprezintă un cod numeric cu caracter confidențial, care permite validarea tranzacției de către Deținătorul de card la un bancomat sau POS-terminal.
<b>Relație de afaceri</b>	relație profesională sau comercială legată de activitățile profesionale ale Băncii cu o persoană și despre care, la momentul stabilirii contactului, se consideră că va fi de o anumită durată.
<b>SIP</b>	sistemul internațional de plăți - Visa Inc. și Mastercard Inc..