

Key Facts Statement nr. CDVS/2021/3. Card Premium Visa Signature

Informațiile Băncii

B.C. "EXIMBANK" S.A.

Sediul juridic și administrativ: MD-2004, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 171/1, mun. Chișinău, Republica Moldova Centru de apel +373 22 600 000

Call centru +373 22 301 301

Pagină oficială web: 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 Cardul Visa Signature

Este Card de Debit de tip Premium destinate persoanelor fizice, utilizat la efectuarea operațiunilor de achitarea mărfurilor și serviciilor, inclusiv la retragerea numerarului. La primirea cardului, clientul primește o serie de Servicii și Beneficii Globale.

Cardurile 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.

Unde poate fi utilizat

Cardul Visa Signature poate fi utilizat pentru efectuarea operațiunilor doar în rețeaua care acceptă carduri Visa pe teritoriul Republicii Moldova și în străinătate, printre care:

- 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.

Operațiunile cu utilizarea contului cardului Visa Signature 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 (PBT – PIN Based Transaction) sau prin aplicarea pe cecul imprimat de POS-terminal a semnăturii olografe (SBT – Signature Based Transaction). Aplicarea semnăturii este necesară pentru operațiunile efectuate la POS-terminalele care suporta plăți Contactless în caz că suma tranzacției depășește 500 MDL.
- Operațiunile efectuate fără prezența cardului (pe paginile web ale comercianților sau la un POS-terminal, în regim POS Key Entry), 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 parola 3D Secure).
- 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 biometri.

Cardul poate fi utilizat în limita sumei alimentate pe card și în limitele zilnice/lunare de tranzacționare care se regăsesc în prezenta fișă de produs. Cardul trebuie utilizat pe perioada de valabilitate indicată pe acesta pentru toate tipurile de tranzacții efectuate atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât și în străinătate.

Pentru cine este destinat

Visa Signature este un produs care pune în evidență statutul clientului și este conceput în special pentru clienți afluenți care călătoresc des. Oferind titularului privilegii suplimentare care îi îmbunătățesc semnificativ experiența pe care o are pentru fiecare sejur de călătorie.

Metode de suplinitie si limite de utilizare a cardului / contului de plăți

Cardul de Visa Signature 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 suplinitie | Detalii |
|--|---|
| La ghișeele Băncii | <ul style="list-style-type: none"> Cardul pot fi suplinit doar cu valuta în care a fost deschis. 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. |
| Prin intermediul bancomatelor EXIMBANK Cash In | <ul style="list-style-type: none"> Suplinitia contului de plăți poate fi efectuată doar cu utilizarea fizică a cardului atașat la contul de plăți deschis de EXIMBANK S.A și cu introducerea codului PIN. Suplinitia poate fi efectuată în MDL, EUR, USD indiferent de valuta contului de plăți. Convertirea sumei în valuta contului va avea loc la rata de schimb pentru cardurile de plată stabilită de EXIMBANK la data suplinitiei. Mijloacele bănești sunt disponibile în cont de plăți în regim online și pot fi utilizate pentru achitării cu cardul de plată. 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. Suplinitia contului de plăți pot fi efectuate limitele zilnice stipulate în Tarife. Lista bancomatelor poate fi accesată direct pe pagina web a Băncii https://www.eximbank.md/ro/contacts. |
| Prin virament | <ul style="list-style-type: none"> Printr-un ordin de plată prezentat/emis la ghișeul Băncii. Prin intermediul Sistemului automatizat de deservire la distanță. Prin intermediul unui transfer național sau internațional interbancar. Prin intermediul unui Credit voucher sau altui transfer primit prin intermediul SIP Visa Inc./Mastercard Inc.. |

Limite de utilizare a cardurilor de plată pentru persoane fizice

| | | |
|---|-----------------------------------|------------------------|
| Limita zilnică la tranzacțiile efectuate fără prezența cardului (pe paginile web ale comercianților sau la un POS-terminal, în regim POS Key Entry) | 2000 € / 30 tranzacții / per card | Poate fi modificată |
| Limita zilnică la tranzacțiile efectuate cu citirea benzii magnetice în țările unde nu se aplică regula priorității chip-ului | 100 € / 100 tranzacții / per card | Poate fi modificată |
| Limita zilnică la tranzacțiile cu citirea benzii magnetice în SUA | 50 € / 100 tranzacții / per card | Poate fi modificată |
| Limita zilnică de retragerea numerarului la ATM din RM | 30000 MDL / per cont | Nu poate fi modificată |
| Limita zilnică la retragerea numerarului la ATM din străinătate | 2000 € / per cont | Nu poate fi modificată |
| Limita zilnică la suplinitia contului de plăți prin ATM Cash-in | 20000 MDL / per cont | Nu poate fi modificată |
| Limita lunară la retragerea numerarului în străinătate, stabilită de reglementările BNM. | 10000 € / per cont | Nu poate fi modificată |

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 de la adresa de email a clientului indicată în aplicația băncii.

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

Servicii si beneficii suplimentare active la card

Serviciu de deservire bancară la distanță (Internet Banking)

Serviciul Internet Banking permite clienților să consulte și să opereze cu conturile/serviciile acestuia (de exemplu, conturi curente, carduri, depozite, limite la carduri ș.a.) într-un mod simplu și convenabil, în orice moment al zilei, fără a fi nevoie să meargă la bancă, folosind o conexiune telematică sau telefonică. 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 (în decurs de câteva minute din momentul efectuării operațiunii), a mesajelor de tip SMS privind efectuarea operațiunilor cu cardul, cum ar fi: achitarea bunurilor/serviciilor la comercianți; extragerea numerarului (la bancomate, la ghișeele Băncii); alimentarea contului; interogarea soldului contului (la bancomate, la ghișeele Băncii); solicitarea extrasului contului (la bancomate) și alte operațiuni.

Serviciul poate fi activat numai dacă numărul mobil este activ cu următorii operatori: Orange sau Moldcell. 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 - Verified by Visa și Mastercard Secure Code, dezvoltată de SIP, pentru minimizarea riscurilor de debitare neautorizată a mijloacelor bănești din Conturile de plăți.

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

La efectuarea unei tranzacții în mediul online, la comerciantul care este înrolat în sistemul de securitate 3D Secure, deținătorul de card, va primi de la bacă la telefonul mobil și/sau la adresa electronică o parolă dinamică unică. Mesajul expediat de bacă cu parola dinamică unică la telefonul mobil este posibilă doar dacă numărul de telefon este activ cu următorii operatori: Orange, Moldcell sau Unite.

Alte informații suplimentare sunt indicate în Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice.

Asigurarea călătoriilor multiple.

Asigurarea călătoriilor multiple oferită de bancă prin intermediul SIP Visa acoperă o serie de evenimente și riscuri, spre exemplu și fără a se limita la:

- Cheltuielile legate de asigurarea ajutorului medical, evacuare sau repatriere;
- Asigurarea transportării în caz de deces;
- Achitarea tratamentului și cheltuielilor personale în timpul aflării în staționar peste hotare;
- Ajutorul medical urgent;
- Refuzul voluntar sau schimbarea planului inițial al călătoriei pe baza unui motiv întemeiat;
- Anularea sau întârzierea la zbor sau pierderea conexiunii;
- Pierderea și Reținerea bagajelor;
- Pierderea banilor, actelor și a pașaportului;
- Asigurarea în timpul practicării sporturilor și a jocurilor sportive;
- Asigurarea în cazul furtului mijlocului de transport;
- Cheltuielile pentru serviciile juridice;
- Asigurarea răspunderii civile;
- Protecția cumpărăturilor (asigurare în cazul pierderii, furtului, deteriorării bunurilor procurate).

Informația detaliată a acoperirii oferite, a excluderilor, a eventualelor limitări, precum și a metodei de despăgubire și datele de contact pot fi găsite pe pagina web <https://cardholderbenefitsonline.com/>.

Servicii Concierge

Asistent personal Visa concierge - ASISTENȚĂ 24 de ore din orice colț din lume.

Prin intermediul serviciului Concierge este oferit acces la informații și rezervări pentru ocazii personale și profesionale. Serviciul oferă informații și sfaturi despre destinații de călătorie, ghiduri orașe, aplicații pentru pașapoarte / vize, informații despre climă, precum și informații despre evenimente muzicale, culturale și sportive din perioada călătoriei. Serviciul asistent personal Concierge poate furniza următoarele servicii la cererea titularului de card:

- Călătorii: rezervarea hotelurilor și apartamentelor, zboruri, trenuri, nave, închirieri auto, pachete de vacanță și croaziere;
- Restaurante și viață de noapte: oferă informații bazate pe nevoile fiecărui client și asistență în rezervarea oricărui tip de restaurant și club de noapte;
- Divertisment: experiență consolidată în organizarea participării la orice tip de eveniment, precum concerte rock și pop, operă și balet, spectacole de teatru, evenimente sportive;

- Cumpărături: oferta unui cumpărător personal sau asistență simplă la achiziționarea de cărți, electronice, modă și accesorii, produse de înfrumusețare și multe altele, în funcție de solicitări și disponibilitate;
- Căutați și livrați cadouri: ajutați să găsiți cadoul perfect local sau internațional și organizați livrarea oriunde ar fi destinatarul;
- Livrarea florilor: informații și asistență la achiziționarea și organizarea livrării de buchete și compoziții de flori de sezon, inclusiv posibilitatea de a adăuga un mesaj personal care urmează să fie livrat destinatarului;
- Sport: asistență în găsirea de facilități pentru a practica o gamă largă de activități sportive, de la cluburi de golf la centre de scufundări, de la cluburi de fotbal la sporturi cu motor.

Serviciul este disponibil titularului prin telefon și prin e-mail , 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, inclusiv sărbătorile. Mai multe informații sunt disponibile pe pagina web <https://visa-signature.com/bz/visa-concierge>.

Acces gratuit în saloanele de business Lounge Key

Prin intermediul acestui serviciu se oferă:

- Acces în peste 1000 de săli VIP Lounge în aeroporturile din peste 1000 țări și 300 de orașe din toată lumea;
- Acces garantat, indiferent de clasa biletului de avion;
- Atmosferă relaxantă pentru client și însoțitorii acestuia;
- Oferirea de băuturi răcoritoare și gustări;
- Acces la Internet și săli de conferințe;
- Condiții excelente pentru muncă și odihnă.

Pentru a verifica disponibilitatea unui salon la un aeroport specific sau pentru a verifica cantitatea de vizite gratuite, este necesar de accesat pagina web <https://www.loungekey.com/visacisseeloungeprogram>.

Serviciul global de asistență pentru clienți (GCAS).

Serviciul global de asistență pentru clienți (GCAS) este oferit de SIP Vis și include:

- Blocarea cardurilor pierdute sau furate;
- Înlocuirea cardului în regim de urgență;
- Eliberarea numerarului în regim de urgență;
- Suport informațional pentru deținătorii de carduri.

Alte detalii referitor la Serviciul global de asistență pentru clienți (GCAS) sunt pe pagina web https://cis.visa.com/content/dam/VCOM/download/personal/security/gcas_general_numbers.pdf

Riscurile cardului Visa Signature

Riscurile asociate cu cardul Visa Signature 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.
- posibilitatea modificării cursului de schimb în cazul utilizării cardului în alte monede a altor țări, decât moneda cardului;
- suspendarea de către bancă a utilizării cardului în urma nerespectării Condițiilor General Bancare.

Tarife și comisioane pentru deservirea cardurilor Visa Signature Standard

| Comisioane de emiterie și mentenanță | | |
|---|--|--|
| 1 | Taxa de emiterie a cardului | 0 € (1) |
| 2 | Depunerea minimă inițială la deschiderea contului inclusiv soldul minim în cont | 0 € |
| 3 | Taxa lunară pentru administrarea fiecărui card legat de cont | 0 € |
| | 3.1 Visa Signature | 12,5 € |
| | 3.2 Visa Gold/Visa Classic | 0 € (2) |
| 4 | Taxa anuală pentru administrarea fiecărui card Visa Signature legat de cont | 120 € |
| 5 | Suprataxă la emiterie/reemiterie urgentă a cardului (perceput suplimentar la taxa de emiterie a cardului) | 10 € (3) |
| 6 | Taxa de reemiterie în legătură cu prelungirea termenului de valabilitate | 0 € |
| 7 | Taxa de reemiterie în legătură cu: - modificarea numelui/prenumelui deținătorului de card; - pierderea/furtul/deteriorarea/compromiterea cardului; - modificarea codului PIN/ CVV/ CVC. | 10 € (4) |
| Comisioane/tarife de tranzacționare | | |
| 1 | Achitări de bunuri/servicii în RM și peste hotare | 0 € |
| 2 | Retragerea numerarului: | |
| | 2.1 la POS/ATM EXIMBANK | primele 3 lunar gratis, următoarele 0,04 € |
| | 2.2 la ATM altor bănci din RM | 1,2% + 1 € |
| | 2.3 la POS altor bănci din RM | 1,2% + 1,6 € |
| | 2.4 la ATM altor bănci de peste hotare | 1,5% + 3 € |
| | 2.5 la POS altor bănci de peste hotare | 1,5% + 5 € |
| | 2.6 la sucursalele EXIMBANK fără prezența cardului | 1%, min 1 € (5) |
| 3 | Alimentarea contului: | |
| | 3.1 prin virament | 0,6% (6) |
| | 3.2 prin transferul primit prin intermediul SIP Visa Inc./Mastercard Inc. | 0,6% |
| | 3.3 prin intermediul "credit-voucher"/"original credit" | 1,5% min 0,5 € |
| Alte servicii | | |
| 1 | Servicii oferite Gratis Deținătorului de card Visa Signature: | |
| | 1.1 SMS Info | 0 € |
| | 1.2 Internet Banking | 0 € |
| | 1.3 Blocare/deblocarea card | 0 € (7) |
| | 1.4 Asigurarea călătoriilor multiple | 0 € |
| | 1.5 Serviciul global de asistență pentru clienți (GCAS) | conform comisioanelor aplicate de către Sistemul internațional de plăți VISA |
| | 1.6 Servicii Concierge | 0 € |
| | 1.7 Servicii Aeroport de FastTrack | 0 € |
| | 1.8 Acces în saloanele VIP din aeroport | 4 vizite gratis per an (8) |
| | 1.9 Protecția cumpărăturilor | 0 € |
| | 1.10 Anularea sau întârzierea zborului | 0 € |
| 2 | Solicitarea mini-extrasului cardului la ATM EXIMBANK | primele 3 lunar gratis, următoarele 0,08 € |
| 3 | Vizualizarea soldului cardului la POS/ATM EXIMBANK | primele 3 lunar gratis, următoarele 0,08 € |
| 4 | Vizualizarea soldului cardului la POS/ATM altor bănci | 0,60 € (9) |
| 5 | Investigarea și administrarea litigiilor cu privire la operațiunile efectuate pe teritoriul RM | 1 € (10) |
| 6 | Investigarea și administrarea litigiilor cu privire la operațiunile efectuate peste hotare | 15 € (11) |

| Dobânzi | | |
|---------|---|------------|
| 1 | Rata dobânzii anuale calculată la soldul contului de plăți în MDL | 1.25% (12) |
| 2 | Rata dobânzii anuale calculată la soldul contului de plăți în EUR/USD | 0,15% |
| 3 | Rata dobânzii anuale pentru overdraft neautorizat la contul de plăți în MDL/EUR/USD | 50% (13) |

(1) Emiterea cardului în regim standard are loc în decursul a 3 - 5 zile lucrătoare.

(2) Clientul va selecta individual metoda de achitare a taxei pentru administrarea cardului, lunară sau anuală. Comisionul nu se restituie la închiderea cardului înainte de termen.

(3) În decursul a 10 ore lucrătoare, cu excepția zilelor de odihnă. Numai la un număr restrâns de sucursale.

(4) Se percepe pentru fiecare card legat de cont. La decizia Băncii comisionul nu se va percepe în cazul compromiterii cardului.

(5) Nu se percepe la închiderea contului.

(6) Cu excepția alimentărilor: prin Internet Banking din conturile de card deschise de bancă, prin depuneri de numerar în sucursalele și agențiile Băncii, din depozitele expirate la termen, din dobânzile depozitelor, în cadrul proiectelor de salarizare și a plăților cu caracter social.

(7) Deblocarea este efectuată la discreția Băncii.

(8) Doar în aeroporturile care oferă aceste servicii.

(9) Vizualizarea este posibilă în dependență de capacitățile tehnice ale dispozitivului.

(10) Se percepe pentru fiecare tranzacție în parte, indiferent de rezultatul investigării, cu excepția fraudelor. Nu se percepe în cazurile litigiilor rezultate din erorile tehnice ale bancomatelor/POS terminalelor.

(11) Se percepe pentru fiecare tranzacție în parte, indiferent de rezultatul litigiului. Comisionul se achită în avans pentru inițierea disputei de contestare a tranzacție. În cazul dacă deținătorul de card nu este de acord cu răspunsul primit din partea Băncii acceptoare, aferent disputei create, clientul poate iniția contestarea la alte nivele, doar cu aprobarea Direcției Generale și cu achitarea în avans a tuturor comisioanelor, sumelor expuse spre plată de către Sistemul internațional de plăți pentru gestionarea disputei.

(12) Se calculează la soldul pozitiv.

(13) Se calculează din suma datoriei zilnice începând cu a 5 zi lucrătoare.

Contul de plăți poate fi deschis în Euro, USD sau MDL. Comisioanele 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.

Tarife privind deservirea contului la care este atașat minim un card

| | | |
|---|---------------|-----|
| Eliberare primului extras de cont aferent lunii anterioare, în subdiviziunea Băncii | 0 € | |
| Eliberare începând cu cel de-al doilea extras de cont aferent lunii anterioare, în subdiviziunea Băncii | 30 MDL | (1) |
| Eliberarea unui istoric de cont la solicitarea clientului | 50 MDL | (2) |
| Închiderea contului la adresarea la ghișeu | 50 MDL / cont | (3) |
| Închiderea contului curent, prin intermediul Sistemelor de Deservire Bancară la Distanță | Gratis | (4) |
| Comision lunar de gestionare a mijloace bănești din conturile convențional închise | 35 MDL | (5) |

- (1) Pentru un document.
- (2) Pentru o lună.
- (3) Pentru conturile convențional închise -soldul din cont, max. 50 MDL /cont.
- (4) Prin intermediul Sistemelor de Deservire Bancară la Distanță nu poate fi închis ultimul cont.
- (5) Pentru fiecare cont convențional închis, în limita soldului disponibil.

Tarife pentru efectuarea transferurilor la ordinul clientului prin intermediul serviciului de deservire la distanță

| | | |
|--|---------|-----|
| În conturile proprii deschise în aceeași bancă | Gratis | |
| În favoarea clienților Băncii | 2 MDL | (1) |
| În favoarea clienților altor bănci | 3,5 MDL | (2) |
| În regim de urgență | 20 MDL | (3) |

- (1) Pentru un document, se încasează la momentul efectuării operațiunii.
- (2) Pentru un document, se încasează la momentul efectuării operațiunii, (regim obișnuit), inclusiv plățile de trezorerie.
- (3) Pentru un document, se încasează la momentul efectuării operațiunii (se procesează în timp de 1 oră).

Alte Tarife pentru deservirea persoanelor fizice

Se regăsesc în Tarifele de Bază pentru Persoane fizice <http://eximbank.md/ro/tarife-si-conditii>

Impozitarea dobânzilor

Impunerea la sursa de plată a venitului din dobânzi (reținere finală):

- persoane fizice rezidente – 3%, conform art. 901 alin. (37) din Codul Fiscal
- persoane fizice nerezidente - 12%, conform art. 91, alin. (1) Cod Fiscal.

Nota: Normele de impozitare și cotele de impozit se aplică în conformitate cu cerințele în vigoare la momentul achitării veniturilor din dobânzi.

Veniturile din dobânzi pot fi scutite de impunere total sau parțial potrivit prevederilor tratatelor internaționale, la prezentarea de către nerezident, până la data achitării dobânzilor a Certificatului de rezidență eliberat de autoritatea competentă din statul său de rezidență. Pentru a beneficia de prevedere tratatelor internaționale, persoana fizică nerezidentă, va prezenta Băncii Certificatul de rezidență pe suport de hârtie în original și/sau în formă electronică cu traducere în limba de stat, cu excepția celui emis în limba engleză sau în limba rusă.

Informații privind emiter

Solicitarea cardului

Cardul Visa Signature este emis persoanelor fizice și poate fi solicitat direct la ghișeul Băncii.

Emiterea cardului

Pentru a fi emis cardul, Clientul trebuie:*

- să prezinte documentul de identitate;
- să facă cunoștință cu condițiile de emiter a cardului (Tarifele Băncii și Condițiile General Bancar);
- să completeze și semneze cererea aferentă cardului respectiv și să le prezinte lucrătorului bancar împreună cu actul de identitate valabil.

* Detalii despre tipurile Documentelor de identitate sunt indicate în Condițiile General 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 + 373 022 210202.

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 dată 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.

Procedura de închidere a contului de plată la care este atașat un card, la solicitarea clientului, va fi inițiată nu mai devreme de 30 zile calendaristice din data depunerii cererii.

După expirarea termenului de 30 zile, soldul contului de plăți poate fi eliberat deținătorului de card, în numerar, la ghișeul Băncii sau este transferat la alt cont, conform instrucțiunilor în scris ale clientului, în decurs de 3-5 zile lucrătoare. La închiderea contului de plăți 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:

- a) să fie înregistrate minim 3 luni de la expirarea termenului de valabilitate a ultimului Card aferent Contului de plată.
- b) 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 fiecărui card atașat la cont încetează numai din momentul depunerii cererii scrise privind închiderea cardului. Banca își rezervă dreptul să închidă contul de plăți în cazurile de nerespectare a obligațiilor asumate de către deținătorul de card, la solicitare, cardul urmează a fi returnat Băncii fără alte formalități suplimentare. În acest sens, deținătorul de card sau mandatarii/reprezentanții legali ai acestuia vor remite la Banca cardul, 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 de dobândă majorată și urmărirea recuperării pe cale amiabilă și/sau judiciară.

Plângeri și proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor

Debitorul poate depune o plângere la bancă:

- prin poștă ordinară către Oficiul Central Eximbank - bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 171/1, mun. Chișinău, Republica Moldova;
- prin e-mail la info@eximbank.com;
- la ghișeul Sucursalei în care se desfășoară relația cu clientul sau în alte puncte de operare ale Băncii,
- online, completând formularul corespunzător din secțiunea „Sugestii și Reclamații” de pe pagina oficială web a Băncii www.eximbank.md.

Părțile vor depune eforturi enorme pentru ca orice divergență, pretenție care poate apărea, să fie soluționată pe cale amiabilă. Neînțelegerile și disensiunile de orice fel dintre părțile contractante, în cazul în care nu vor fi aplanate pe cale amiabilă, vor fi soluționate de instanța de judecată competentă în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

Banca va transmite Clientului un răspuns într-un termen rezonabil, în conformitate cu procedura internă aferentă reclamațiilor.

În situația în care Clientul nu va fi satisfăcut de răspunsul primit, se va încerca soluționarea pe cale amiabilă, în situația în care nu va fi posibilă o astfel de soluționare se va proceda conform prevederilor legale în vigoare.

Important!

Clientul este invitat să ia cunoștință cu Condițiile General 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 la cardul Visa Signature.

Definiții

| | |
|--------------------------|---|
| Bancă | Reprezintă Banca Comercială „EXIMBANK” S.A. Orice referire făcută la Bancă în cuprinsul prezentului document va include și oricare dintre unitățile sale teritoriale (sucursală, agenție). 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 OVA425.00009.ME.498. |
| Bancomat | Aparat electronic sau electromecanic care permite Deținătorilor de card efectuarea operațiunilor prin autoservire de retragere a mijloacelor bănești în numerar din conturile, de interogare a disponibilului la cardurile, precum și de generare a mini-extraselor aferente operațiunilor efectuate cu cardurile. |
| Blocarea cardului | Stoparea temporară sau definitivă a operațiunilor cu cardul. |
| CGB | Condiții Generale Bancare care se referă la produsele/serviciile Bancare oferite persoanelor fizice. |
| Comision/Taxă | Plata percepută de Bancă pentru prestarea unui serviciu, stabilită în Tarifele și Taxele Băncii publicate pe pagina web oficială www.eximbank.com , în vigoare la momentul prestării serviciului. |
| Client | Persoană fizică care beneficiază de serviciile oferite de Bancă. |
| Cod CVV2/CVC2 | Cod format din 3 cifre, înscris pe panoul de semnătura 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. |
| Cont | Cont curent, deschis în evidențele Băncii pe numele titularului de cont, la care este atașat, cel puțin, un card, în care se reflectă tranzacțiile financiare efectuate cu succes cu utilizarea acestuia. |
| Deținător de card | Posesorul unui card. |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Încetarea relației de afaceri | Înteruperea 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. |
| SIP | Sistemul internațional de plăți. |
| Operațiuni cu card | Operațiuni efectuate de către deținătorul de card, reflectate în cont și care includ alimentări cu numerar, alimentări prin virament, transferuri de mijloace bănești de pe un card pe alt card, tranzacții electronice efectuate prin intermediul sistemului de deservire bancară la distanță, retrageri de numerar, achitări de bunuri/servicii, generare de extrase de cont, alte operațiuni financiare și nefinanciare prevăzute în Tarifele Băncii. |
| Overdraft neautorizat | Sold negativ la cont, fără aprobarea prealabilă a Băncii. |
| PIN | 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. |
| Relație de afaceri | 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;. |
| BNM | Banca Națională a Moldovei |