

Key Facts Statement nr. CDVS/2026/15 Card Premium Visa Signature

în vigoare din 06.07.2026

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

Pagina 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 un Card de Debit de tip Premium destinat persoanelor fizice, utilizat la efectuarea operațiunilor de achitare a mărfurilor și serviciilor, inclusiv la retragerea numerarului. Cardul poate fi deschis în MDL/ EUR/ USD. 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 serviciului EXIMBANK - Internet banking (IPAD Eximbank-Web/Mobile Banking);
- 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-terminele care suporta plăți Contactless în caz că, suma tranzacției depășește 500 MDL.
- Operațiunile efectuate fără prezența Cardului de plată: tranzacții de tip MO/TO - efectuate prin telefon sau poștă; tranzacții de tip POS Key Entry - introducerea manuală a datelor de pe Cardul de plată; tranzacții offline - efectuate cu utilizarea imprimerului), se efectuează în baza datelor Cardului de plată necesare identificării instrumentului de plată furnizate de Deținătorul de card, respectiv numărul și data expirării Cardului de plată, numele și prenumele Deținătorului de card și, după caz, codul CVV2/CVC2, și nu sunt supuse autentificării și autorizării prin metodele de autentificare puternică puse la dispoziție de Bancă.
- Operațiunile efectuate fără prezența Cardului de plată în cadrul tranzacțiilor online de comerț electronic (e-commerce) se confirmă de către Deținătorul de card prin introducerea datelor necesare identificării instrumentului de plată, respectiv numărul și data expirării Cardului de plată, numele și prenumele Deținătorului de card și, după caz, codul CVV2/CVC2, precum și prin autentificarea Deținătorului de card și autorizarea operațiunii prin confirmarea push-notificării recepționate în aplicația mobilă IPAD “EXIMBANK – Mobile Banking”, utilizând una dintre metode de autentificare puternică puse la dispoziție de Bancă, respectiv Passkey (parola PIN din 6 cifre) sau autentificarea biometrică (Face ID/Fingerprint) (în funcție de capacitățile dispozitivului mobil utilizat), în conformitate cu cerințele de securitate aplicabile.
- Operațiunile efectuate fără prezența Cardului de plată, prin intermediul instrumentului de plată electronic cu

acces la distanță "EXIMBANK - Internet Banking", se confirmă prin confirmarea push notificării recepționate în aplicația mobilă IPAD "EXIMBANK – Mobile Banking", utilizând una dintre metodele de autentificare puternică puse la dispoziție de Bancă, respectiv Passkey (parola PIN din 6 cifre) sau autentificarea biometrică (Fingerprint și/sau Face ID, în funcție de capabilitățile dispozitivului mobil utilizat), în conformitate cu mecanismele de securitate implementate și legislația aplicabilă.

Cardul poate fi utilizat în limita sumei alimentate pe card și în limitele zilnice/lunare de tranzacționare care se regăsesc în Tarife și comisioane pentru deservirea cardurilor de debit Signature și pot fi accesate pe [pagina web](#) a Băncii.

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 suplinire și limite de utilizare a cardului / contului de plată

Cardul Visa Signature poate fi suplini 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	- Cardul pot fi suplini doar cu valuta în care a fost deschis. - La ghișeu trebuie 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	- Suplinirea contului de plată poate fi efectuată doar cu utilizarea fizică a cardului atașat la contul de plată deschis de EXIMBANK și cu introducerea codului PIN. - Suplinirea poate fi efectuată în MDL, EUR, USD indiferent de valuta contului de plată. Convertirea sumei în valuta contului va avea loc la rata de schimb pentru cardurile de plată stabilită de EXIMBANK la data suplinirii. - Mijloacele bănești sunt disponibile în cont de plăți în regim online și pot fi utilizate pentru achitările cu cardul de plată. - Bancomatul acceptă bancnote cu nominal diferit, cu excepția celor cu de 1, 5 și 10 MDL. Concomitent se acceptă un total de până la 90 bancnote/per alimentare. - Suplinirea contului de plată pot fi efectuate limitele zilnice stipulate în <i>Tarifele și comisioanele pentru deservirea cardurilor de debit Visa Signature</i> ale Băncii. - Lista bancomatelor poate fi accesată direct pe pagina web a Băncii https://www.eximbank.md/ro/contacts.
Prin virament	- Printr-un ordin de plată prezentat/emis la ghișeul Băncii. - Prin intermediul instrumentului de plată electronic cu acces la distanță. - Prin intermediul unui transfer național sau internațional interbancar. - Prin intermediul unui Credit voucher sau altui transfer primit prin intermediul SIP Visa Inc.

Limite de utilizare a cardurilor de plată pentru persoane fizice

Limitele de utilizare a cardurilor de plată pentru persoane fizice sunt incluse în Tarifele și comisioanele pentru deservirea cardurilor de debit Signature, 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 de la adresa de e-mail a clientului indicată în aplicația băncii.

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

Servicii și beneficii suplimentare active la card

Serviciul EXIMBANK - Internet banking (IPAD Eximbank-Web/Mobile Banking)

Serviciul EXIMBANK - Internet banking (IPAD Eximbank-Web/Mobile 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 de telefonie mobilă din Republica Moldova. 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 plată.

Toate cardurile emise de către Banca sunt conectate la Serviciul 3D Secure. Serviciul este gratuit Deținătorilor de card.

Prin intermediul serviciului 3D Secure oferit de Bancă are loc autentificarea tranzacțiilor efectuate în mediul online. Autentificarea și autorizarea tranzacției se efectuează prin intermediul aplicației mobile Eximbank Mobile Banking, prin confirmarea operațiunii de către Deținătorul cardului utilizând passkey (parola PIN din 6 cifre) sau autentificarea biometrică (Fingerprint/Face ID), după recepționarea unei push-notificări pe dispozitivul mobil înregistrat.

Pentru utilizarea Serviciului 3D Secure, Deținătorul cardului trebuie să dețină o aplicație Eximbank Mobile Banking activă, instalată pe dispozitivul mobil, precum și o conexiune activă la internet, necesară recepționării push-notificărilor și autorizării tranzacțiilor.

Metodele de autentificare prin passkey (parola PIN din 6 cifre) și/sau autentificare biometrică (Fingerprint/Face ID) sunt disponibile utilizatorilor aplicației Eximbank Mobile Banking, în condițiile în care aceste metode sunt activate pe dispozitivul mobil și configurate conform cerințelor Băncii.

În momentul inițierii unei tranzacții online, sistemul Băncii transmite automat o push-notificare în aplicația Eximbank Mobile Banking. Deținătorul cardului examinează detaliile tranzacției și, după ce se asigură de corectitudinea și veridicitatea acesteia, o autorizează prin utilizarea passkey sau a autentificării biometrice, după caz. Autorizarea tranzacției prin una dintre aceste metode constituie confirmarea Deținătorului cardului precum că tranzacția este efectuată la voința și în interesul Deținătorului cardului. Modificarea datelor de contact pentru Serviciul 3D Secure (numărul de telefon mobil și/sau adresa de e-mail) se efectuează în baza cererii completate la sucursala Băncii de către Deținătorul de card.

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://cis.visa.com>.

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

Înrolarea și utilizarea cardului de plată prin intermediul portofelelor digitale

Prin intermediul portofelelor digitale (Google Pay, Garmin Pay sau Apple Pay), Clientul poate înregistra cardurile EXIMBANK pentru a efectua tranzacții contactless, in-browser sau in-app, utilizând dispozitivele compatibile cu aceste aplicații.

Înainte de utilizare, Clientul va înregistra cardul în unul din portofelele digitale, astfel, acesta va lua cunoștință și va confirma ["Termenii și condițiile pentru atașarea cardurilor emise de B.C. "EXIMBANK" S.A. în portofelele electronice Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay"](#).

Înainte de utilizarea cardului prin intermediul Apple Pay, Clientul va confirma înregistrarea cardului în portofelul digital direct din aplicația mobilă "EXIMBANK – Mobile Banking". Modul de confirmare al adăugării cardului în portofelul digital Apple Pay, este desfășurat în [Ghidul de utilizare Mobile Banking](#) de asemenea, pe [pagina web](#) a Băncii.

Modul de confirmare al adăugării cardului în portofelul digital Google Pay, este descris pe [pagina web](#) a Băncii.

Modul de confirmare al adăugării cardului în portofelul digital Garmin Pay, este descris pe [pagina web](#) a Băncii.

După înregistrarea cardului în unul din portofelele digitale, acesta va putea fi utilizat pentru:

- plăți contactless la comercianți;
- tranzacții pe internet, pe site-urile și în aplicațiile comercianților care afișează că acceptă ca instrument de plată Google Pay/GarminPay/ Apple Pay;
- retrageri de numerar la ATM-uri care dispun de tehnologia contactless. Pentru retragerea de numerar este necesară și introducerea PIN-ului Cardului pe terminalul ATM-ului de la care se efectuează retragerea.

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 de debit Signature

Întreaga grilă de Tarife și comisioane pentru deservirea cardurilor de debit Signature poate fi accesată pe [pagina web](#) a Băncii. Comisioanele pentru deservirea cardurilor de debit Signature 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. 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.

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.

Impozitarea dobânzilor

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

- persoane fizice rezidente – 6%, 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 emiterea

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 actul de identitate;
- să facă cunoștință cu condițiile de emitere 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 deservește.

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

Procedura de închidere a contului de plată la care este atașat un card, la solicitarea clientului, va fi executată într-un termen de cel mult o lună din data depunerii cererii.

După închiderea cardului/contului de plată, soldul contului de plată poate fi eliberat deținătorului de card, în numerar, la ghișeu Băncii sau poate fi transferat la alt cont, conform instrucțiunilor scrise 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:

- 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 plată 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.

Reclamații și proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor

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

1. 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](#);
2. Politica privind gestionarea reclamațiilor, petițiilor și contestațiilor în cadrul B.C. "EXIMBANK" S.A., accesați

[pagina web a Băncii.](#)

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

Autentificare biometrică	Mod de Autentificare și identificare electronică constând în una din următoarele metode, setate de către Client în IPAD: ➤ scanarea amprenteii digitale a Deținătorului de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de către tehnologia specifică dispozitivului. Această funcționalitate este disponibilă numai pentru modelele de dispozitive care permit și au încorporată tehnologia specifică scanării amprenteii digitale; ➤ recunoașterea facială a Deținătorului de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de către tehnologia specifică dispozitivului. Această funcționalitate este disponibilă numai pentru modelele de dispozitive care permit și au încorporată tehnologia specifică scanării trăsăturilor faciale.
Bancă	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.
Bancomat	(denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale – ATM), ce permite utilizatorilor de servicii de plată să efectueze operațiuni de retragere a mijloacelor bănești în numerar din conturile de plată, transferuri de mijloace bănești, depunerea mijloacelor bănești în conturi și informarea privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate.
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.md , în vigoare la momentul prestării serviciului.
Client	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.
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.
Card de plată	un suport (fizic sau virtual) 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 de plată are acces la distanță la contul de plată la care este atașat cardul în vederea efectuării operațiunilor de plată.
Deținător de card	posesorul unui card.
Încetarea relației de afaceri	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.
SIP	sistemul internațional de plată.

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 serviciului EXIMBANK - Internet banking (IPAD Eximbank-Web/Mobile Banking), retrageri de numerar, achitări de bunuri/servicii, generare de extrase de cont, alte operațiuni financiare și nefinanciare prevăzute în Tarifele Băncii.
Passkey	Parolă PIN din 6 cifre. Metodă avansată de autentificare utilizată în cadrul IPAD "EXIMBANK - Internet Banking", care servește drept instrument de autentificare a utilizatorului și de autorizare a tranzacțiilor inițiate de acesta. Metoda se bazează pe utilizarea criptografiei cu chei publice și private (public key cryptography), înlocuind metodele tradiționale de autentificare, precum parola sau codurile unice de autentificare (OTP). Aceasta asigură un nivel mai înalt de securitate prin utilizarea unei perechi de chei criptografice: o cheie publică, stocată și gestionată de Bancă, și o cheie privată, generată și stocată în condiții de securitate pe dispozitivul utilizatorului, fără a fi transmisă către Bancă sau către terți. Această metodă permite autentificarea sigură a utilizatorului și autorizarea operațiunilor, contribuind la protecția datelor și la reducerea riscului de fraudă sau acces neautorizat.
PIN	numărul personal de identificare a deținătorului de card de plată (denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale – PIN), un cod personal în posesia deținătorului de card de plată, atribuit de către PSP emitent sau definit de către deținător și care reprezintă un element de securitate personalizat care permite identificarea deținătorului de card la efectuarea anumitor operațiuni cu utilizarea cardului.
Push notificare	mesaj de tip push transmis pe dispozitivele mobile inteligente pe care este instalată aplicația „EXIMBANK – Mobile Banking”, în cadrul serviciului „EXIMBANK – Internet Banking”. Push notificările pot avea caracter informativ și/sau pot conține o solicitare de autentificare a utilizatorului ori de autorizare a unei operațiuni prin utilizarea uneia dintre metodele de autentificare și autorizare puse la dispoziție de Bancă, contribuind la protecția datelor și la reducerea riscului de fraudă sau acces neautorizat.
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.