

Key Facts Statement nr. CCCS/2026/20 Card de Credit CIAO STANDARD

[Produs stopat în emitere din data de 20.10.2023]
Ultima modificare 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 30301111

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 de Credit CIAO STANDARD și pentru cine este destinat

Cardul de plată cu facilitate de credit revolving este un instrument de plată care este destinat acoperirii necesităților de mijloace financiare, satisfacerii necesităților de consum cu diverse destinații, inclusiv refinanțarea creditelor din alte instituții financiare.

Acesta este destinat persoanelor fizice și poate fi utilizat 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

Cardurile de Credit CIAO 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 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;
- 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 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 imprinterului), 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.

Cardurile pot fi utilizate în limita liniei de credit disponibile pe card și în limitele zilnice/lunare de tranzacționare care se regăsesc în în Tarife și comisioane pentru deservirea cardurilor de credit CIAO [cu emitere stopată din 20.10.2023] și 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.

Clienți vizați

Clienții persoane fizice, rezidenți ai Republicii Moldova, standard (Mass Market) și clienții premium (Affluent).

Caracteristici produs

Tip card	VISA Gold
Suma minimă (MDL)	10 000 MDL
Suma maximă (MDL)	- Maxim 100 000 MDL, în cazul când limita de credit este asigurată cu gaj sau fidejusiune (maxim 10 venituri lunare nete ale Debitorului); - Maxim 50 000 MDL, în cazul stabilirii unei limite de credit neasigurate; - Maxim 70% din valoarea depozitului, în cazul când limita de credit este asigurată cu gajul mijloacelor bănești plasate în cont de depozit
Valuta	MDL
Termenul (nr. luni)	24 luni, cu posibilitatea de reînnoire a liniei de credit pe același termen, la solicitarea Clientului
Condițiile de reînnoire a Liniei de credit	- Cererea de reînnoire a liniei de credit va fi depusă cel puțin cu o săptămână înainte de data scadenței liniei de credit curentă; - Se acceptă solicitările din partea Clienților fără restanțe la data depunerii cererii de reînnoire a liniei de credit.
Perioada de grație	Până la 50 de zile
Formele de asigurare ale creditului acceptate de bancă	- Fără garanții reale; - Ipotecă (după caz); - Gajul mijloacelor bănești (după caz); - Fidejusiunea persoanelor fizice / juridice este opțională. Fidejursorii ar putea fi rudele de gradul I și afinii de gradul I, persoane juridice.
Raportul dintre serviciul datoriei și venituri (RSDV)	Valoarea medie lunară a costurilor de deservire a datoriei totale de către solicitantul de credit, inclusiv plata medie lunară a creditului solicitat nu trebuie să depășească 40% din venitul mediu lunar confirmat pe parcursul ultimelor 6 luni, în cazul care valoarea acestora este mai mare decât valoarea salariului mediu lunar pe economie aprobată de Guvern*. Valoarea medie lunară a costurilor de deservire a datoriei totale de către solicitant, inclusiv plata medie lunară a creditului solicitat, nu trebuie să depășească 30%, dacă venitul mediu lunar confirmat cu caracter permanent pe parcursul ultimelor 6 luni este mai mic decât valoarea salariului mediu lunar pe economie aprobată de Guvern*.
Modificarea valorii Liniei de credit	Valoarea Liniei de credit poate fi modificată, diminuată sau majorată, la solicitarea Clientului, în funcție de criteriile de evaluare, aplicate de Banca.
Condiții de Majorare a valorii Liniei de credit	Solicitarea poate fi acceptată după minim 6 luni de utilizare a liniei de credit, în funcție de criteriile de evaluare aplicate de Banca.
Condiții de Diminuare a valorii Liniei de credit	Necon condiționat

Condiții economice

Rata dobânzii la card de credit	16% fixă
Metoda de calcul a dobânzii aplicate	Clientul se obligă să plătească dobândă pentru Linia de credit utilizată. Clientul beneficiază de o perioadă de grație de până la 50 zile. În perioada de grație Clientul nu achită dobândă pentru plățile efectuate. Perioada de grație începe din momentul efectuării tranzacției și se termină în data de 20 a lunii următoare celei în cadrul căreia s-a realizat tranzacția. Clientul beneficiază de perioada de grație doar în cazul în care rambursează integral suma utilizată din limita de credit în luna curentă până la data de 20 inclusiv a lunii următoare celei în cadrul căreia s-a realizat tranzacția. Dobânda pe care Clientul trebuie să o achite urmează a fi indicată în extrasul de cont lunar.
Baza de calcul a dobânzii (365/366 zile)	Calculul Ratei Dobânzii se bazează pe 365 sau 366 de zile calendaristice.
DAE (Dobanda Anuală Efectivă)	Dobânda anuală efectivă (DAE) reflectă costul total al liniei de credit pentru client. DAE se compune din rata dobânzii anuală la linia de credit și din alte costuri aferente (în condițiile legii), și se exprimă în procent anual din valoarea totală a liniei de credit. DAE este variabilă și se schimbă în condițiile modificării costurilor aferente liniei de credit, în conformitate cu prevederile contractului.
Penalitate de întârziere	Pentru încălcarea termenelor de scadență a ratelor creditului, Debitorul plătește Băncii o penalitate în mărime de 0,12% pentru fiecare zi de întârziere, aplicată la suma creditului (principalul) neachitat în termen, pentru toată perioada de întârziere.
Overdraft neautorizat	Orice overdraft neautorizat trebuie acoperit de Client în cel mult 5 zile lucrătoare. Clientul are obligația de a se informa în permanență cu privire la soldul Contului, pentru a evita restanțele datorate nerambursării la timp a overdraftului neautorizat.
Valoarea totală plătitibilă	Valoarea totală plătitibilă se constituie din valoarea totală a sumelor folosite de Debitor din limita de credit, inclusiv dobânda, comisioane și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte Debitorul în legătură cu Contractul. Valoarea totală plătitibilă se poate majora pe parcursul derulării Contractului în cazul în care Debitorul: a) admite restanțe la achitarea plăților ce reies din Contract, b) nu execută obligațiile ce reies din Contract, c) alte condiții reglementate de Contract sau lege.
Condiții în care costurile aferente contractului pot fi modificate	Nu sunt
Informații suplimentare	În ceea ce privește alte costuri clientul este rugat să acceseze Tarifele Băncii pe pagina oficială web www.eximbank.md .
Modificări unilaterale	Banca își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral cuantumul comisioanelor stabilite în Tarifele Băncii în funcție de costurile specifice produsului bancar oferit precum și de evoluția acestuia pe piață. În cazul în care Banca va modifica cuantumul comisioanelor, aceasta Va înștiința Clientul cu cel puțin 2 (două) luni înainte de la intrarea lor în vigoare, prin publicarea unui anunț pe pagina electronică a Băncii precum și prin afișarea unor comunicate la sediile sucursalelor Băncii. <u>Condițiile Generale Bancare</u> pot fi modificate de Bancă unilateral ori de câte ori va considera necesar și/ sau în cazul modificărilor impuse prin legislație. Orice modificare a CGB va fi adusă Clientului la cunoștință cu cel puțin 2 (două) luni înainte de intrarea lor în vigoare prin unul din următoarele moduri: • <i>afișarea unui anunț pe panourile informative la sediul sucursalelor Băncii,</i> • <i>plasare anunțului pe pagina web a Băncii www.eximbank.md, în compartimentul Anunțuri,</i> • <i>prin SMS, email sau notificare scrisă, la decizia Băncii,</i> • <i>prin alte mijloace de comunicare accesibile Băncii și Clientului.</i>

Avertizare

În cazul efectuării unor operațiuni prin intermediul bancomatelor sau POS-terminalelor altor bănci precum și la efectuarea transferurilor de pe carduri prin intermediul canalelor de deservire la distanță, pe lângă comisioanele stipulate în Tarifele Băncii clientul va achita orice comision perceput de banca acceptantă.

Modalitatea de rambursare

Rambursarea sumelor utilizate din limita de credit se efectuează în rate lunare.

În decursul primelor 5 zile lucrătoare ale fiecărei luni Debitorul va primi de la Bancă Extrasul din cont, în care vor fi indicate operațiunile efectuate în decursul lunii precedente, sumele utilizate din limita de credit acordată și suma minimă de rambursat. În caz că Debitorul nu va primi extrasul din cont până în data de 10 a lunii, el se obligă să solicite extrasul din cont în orice sucursală a Băncii.

Suma minimă de rambursat este constituită din: 4% din sumele utilizate din limita de credit în luna precedentă și dobânda calculată la sumele utilizate din limita de credit. Suma minimă lunară urmează a fi rambursată de către debitor cel târziu până la data de 20 a lunii curente.

Debitorul este în drept, în orice moment, să stingă în totalitate sau în parte obligațiile sale care rezultă din Contract. Limita de credit, dobânzile, comisioanele și alte plăți ce reies din Contract și/sau Tarifele Băncii se plătesc din resursele proprii ale Debitorului prin alimentarea contului de plată, iar Banca va deconta mijloacele bănești și le va direcționa în vederea achitării plăților.

Modalitatea de alocare plăți lunare

Alimentările vor acoperi sumele datorate de către Client, conform priorităților de mai jos:

- Sumele cumulate până la data alimentării constituite din penalități pentru întârziere, comisioane, dobânzi;
- Sumele cumulate până la data alimentării constituite din tranzacțiile efectuate la comercianți și retrageri de numerar.

Metode de suplinire și limite de utilizare a cardului / contului de plată

Cardul de Credit CIAO Standard 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 valabil, 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 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. • Mijloacele bănești sunt disponibile în cont de plăți în regim online și pot fi utilizate pentru achitări 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 efectuată în limitele zilnice stipulate în <i>Tarifele și comisioanele pentru deservirea cardurilor de credit CIAO STANDARD și CIAO EXECUTIV</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 credit CIAO [cu emitere stopată din 20.10.2023], 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 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 Credit CIAO STANDARD

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

Serviciul EXIMBANK - Internet banking (IPAD Eximbank-Web/Mobile Banking) 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), pentru a minimiza riscul de fraude din comerțul electronic. 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.

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 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 Credit CIAO STANDARD

Întreaga grilă de Tarife și comisioane pentru deservirea cardurilor de credit CIAO [cu emitere stopată din 20.10.2023] poate fi accesată pe [pagina web](#) a Băncii.

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 emitere

Solicitarea cardului

Cardurile de Credit CIAO STANDARD sunt emise persoanelor fizice și pot fi solicitate 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 generale bancare);
- 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.

Carduri adiționale

Prevederile contractului privind emiterea și deservirea cardului de credit referitoare la cardurile de credit se aplică și cardurilor adiționale astfel încât:

- Fiecare deținător de card adițional are dreptul să dispună de sumele din Cont;
- Deținătorii de carduri adiționale pot utiliza cardurile suplimentare în aceleași condiții ca și Clientul, fără a avea însă dreptul să primească extrase de cont, să ordone transferuri din contul atașat cardului de credit în alte conturi sau să închidă Contul.

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 30301111.

Durata relației de afaceri și reclamații

Durata relației dintre Bancă și client

Relația de afaceri dintre Client și Bancă se încheie pe durata derulării Contractului privind emiterea și deservirea cardului de credit. 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 într-un termen de cel mult o lună de la data primirii Cererii de închidere a cardului/contului de plată cu condiția stingerii în totalitate a obligațiilor sale care rezultă din contractul privind emiterea și deservirea cardului de credit încheiat cu Banca.

După închiderea cardului/contului de plată, soldul contului de plată poate fi eliberat Titularului contului, în numerar, la ghișeul 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 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 penalității de întârziere 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](#).

Alte aspecte juridice importante

Dreptul de revocare	Debitorul are dreptul să revoce contractul privind emiterea și deservirea cardului de credit (inclusiv atunci când și-a exercitat un drept de revocare a unui contract de furnizare de bunuri sau servicii legat), în termen de 14 zile de la data încheierii contractului, fără a invoca motive. În cazul în care Debitorul își exercită dreptul de revocare, el are următoarele obligații: a) pentru ca revocarea să fie efectivă, să notifice Banca înainte de expirarea termenului de revocare indicat mai sus, prin mijloace care confirmă recepționarea notificării; b) să ramburseze suma trasă a creditului de către Debitor și să achite dobânda aferentă acesteia și alte compensații prevăzute de lege, fără nici o întârziere nejustificată dar nu mai târziu de 30 de zile de la data trimiterii notificării retragerii către Bancă. La expirarea termenului de 30 de zile calendaristice, în cazul nerespectării obligațiilor prevăzute în punctele a) - b), Banca va fi în drept să perceapă penalitate de întârziere și să inițieze toate măsurile necesare pentru recuperarea Creditului și a costurilor aferente Creditului.
Dreptul de rezoluțiune	Banca are dreptul să declare rezoluțiunea contractului privind emiterea și deservirea cardului de credit și să ceară restituirea creditului și achitarea plăților aferente la producerea oricăruia dintre următoarele cazuri: a) Debitorul nu a executat în termen obligația de rambursare a cel puțin 2 rate ale creditului; b) Debitorul nu achită în termen dobânda ori alte sume plătibile Băncii sau nu execută alte obligații care rezultă din prezentul Contract; c) Debitorul utilizează creditul în alt scop decât cel indicat în contract; d) Situația financiară a Debitorului nu mai asigură condiții de rambursare a creditului și achitare a plăților aferente; e) Garanțiile de executare a obligațiilor rezultate din prezentul contract s-au redus; f) Bunurile Debitorului inclusiv mijloacele bănești din conturi bancare, sau bunurile terțelor persoane grevate cu garanții sunt puse sub sechestru sau devin obiect de litigiu judiciar; g) Declarațiile făcute de Debitor sau documentele și informațiile prezentate Băncii vor conține date care nu corespund realității; h) Vor fi încălcate obligațiile rezultate din contractele de garanție.

Evenimente de neexecutare	Reprezintă Evenimente de Neexecutare care pot atrage declararea scadenței anticipate a tuturor obligațiilor de plată conform contractului privind emiterea și deservirea cardului de credit, următoarele situații: a) Neplata la scadență a oricăror sume datorate de Debitor în baza Contractului; b) Nerespectarea oricărei obligații asumate de către Debitor prin Contract; c) Furnizarea de către Debitor a unor date false sau incomplete; d) În cazul apariției oricărui eveniment/circumstanță ce ar putea avea drept consecință deteriorarea situației financiare a Debitorului, și care, în opinia rezonabilă a Băncii, ar avea un impact negativ asupra capacității Debitorului de a-și onora obligațiile de plată asumate față de Bancă; e) Garanțiile enumerate în contractul privind emiterea și deservirea cardului de credit nu au fost constituite valabil sau, ulterior constituirii, una sau mai multe dintre Garanții nu mai sunt valabile sau încetează, din oricare motiv, să mai producă efecte depline; f) Debitorul nu respectă destinația convenită a Creditului. g) Debitorul devine o Persoană Sancționată, în sensul prevăzut în Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice. În cazul survenirii unui Eveniment de Neexecutare și pe toată perioada în care acesta persistă, Banca, în urma unei notificări scrise adresate Debitorului, va fi în drept să întrerupă utilizarea Creditului, fără ca Debitorul să poată pretinde daune și/sau interese. În conformitate cu prevederile Legii nr. 246 din 15 noiembrie 2018 privind procedura notarială, Banca va avea dreptul să investească contractul privind emiterea și deservirea cardului de credit cu formulă executorie, ceea ce înseamnă, că în cazul neexecutării în termenii stabiliți sau în volum deplin a obligațiilor de către Debitor, Contractul, va putea servi temei pentru executarea silită de către Bancă, fără adresarea cererii în instanța de judecată (în mod extrajudiciar). În acest caz, exercitarea silită a drepturilor conform contractului învestit cu formulă executorie, va avea loc cu respectarea prevederilor legislației Republicii Moldova în vigoare. Investirea Contractului cu formulă executorie, nu împiedică Banca să-și exercite drepturile sale prin instanța de judecată.
----------------------------------	---

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 Credit Standard.

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.
BNM	Banca Națională a Moldovei.
Card de credit	este un card de plată ce permite accesarea unei linii de credit sub formă de Revolving stabilită de Bancă în funcție de veniturile și obligațiile de plată ale clientului. Prin intermediul acestuia, debitorul dispune de mijloacele bănești oferite de emitent sub forma unei linii de credit.
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.
CGB	condiții generale bancare care se referă la produsele/serviciile Bancare oferite persoanelor fizice.
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 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.
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.
Cont de plată	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.
DAE	dobânda anuală efectivă, ceea ce reprezintă costul total al Creditului, exprimat ca procent anual din valoarea totală a Liniei de Credit, incluzând dobânda și comisionul de administrare a cardului de credit.
Deținător de card	posesorul unui card.
Linie de credit	facilitate de credit, pe parcursul termenului căreia Clientul/Persoana împuternicită beneficiază de posibilitatea de a trage sume fixe până la limita creditului stabilit. Data rambursării limitei creditului este data înscrierii mijloacelor în sumă totală în Cont cu luarea în considerație a termenelor de înscriere a mijloacelor în Cont.
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.
Operațiuni cu card	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 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.
Overdraft neautorizat	sold negativ la contul de plată, fără aprobarea prealabilă a 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.
Raportul dintre serviciul datoriei și venituri (RSDV)	raportul dintre serviciul datoriei și venitul mediul al consumatorului, exprimat în %, unde: - Serviciul datoriei - valoarea medie lunară a costurilor de deservire a datoriei totale cunoscute creditorului la etapa evaluării bonității consumatorului, calculată ca suma plăților medii lunare calculate pentru toate creditele/împrumuturile consumatorului la momentul eliberării creditului împreună cu plata medie lunară a creditului nou. Plata medie lunară aferentă unui credit/împrumut se calculează ca raport al valorii creditului/împrumutului, a dobânzii și a altor plăți aferente la scadența reziduală a creditului/ împrumutului în luni. - Venitul mediu lunar – venitul mediu lunar al consumatorului realizat de consumator în cel puțin ultimele 6 luni disponibile de evaluare, dar nu mai mult de 12 luni până la depunerea cererii pentru credit, calculat după deducerea obligațiilor fiscale specificate în legislația în vigoare (net).
SIP	sistemul internațional de plăți - Visa Inc. și Mastercard Inc..
Suma minimă de rambursat	plată lunară obligatorie indicată în extrasul de cont lunar, care include o parte din Linia de credit utilizată, suma eventualului overdraft neautorizat, suma dobânzii pentru utilizarea Creditului și comisioanele Băncii conform Tarifelor Băncii, suma eventualelor penalități.