

Regulile de utilizare a cardurilor bancare în BC "Comertbank" SA

Prezentele Reguli de utilizare a cardurilor bancare (în continuare Reguli), aprobate de către Consiliul Băncii Comerciale "Comertbank" S.A. reglementează sistemul de utilizare al cardurilor bancare, emise de către BC "Comertbank" SA (în continuare Bancă) și relațiile financiar-juridice dintre Bancă și deținătorul contului de card, cont de la care sunt emise cardurile bancare.

Prezentele Reguli sunt elaborate în conformitate cu cerințele:

- Regulamentului Băncii Naționale a Republicii Moldova nr.62 din 24.02.2005 "Cu privire la cardurile bancare";
- Regulamentului Băncii Naționale a Republicii Moldova "Privind reglementarea valutară pe teritoriul Republicii Moldova" din 13.01.1994;
- Regulilor Sistemelor Internaționale de Plăți Visa International (în continuare Sistem de Plăți);
- Regulamentelor interne, Instrucțiunilor și Regulilor Băncii;
- Legislației în vigoare a Republicii Moldova.

1. Noțiuni și termeni speciali de utilizare

1.1. **Card bancar** – este un suport de informație standardizat și personalizat prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al sau și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, are acces la distanță la contul bancar în vederea efectuării anumitor operațiuni prevăzute de banca ce a emis cardul. În funcție de proveniența mijloacelor bănești disponibile în cont se disting următoarele tipuri de carduri bancare:

- card de credit, prin intermediul căruia deținătorul dispune de mijloacele bănești oferite de bancă sub forma unei linii de credit;
- card de debit, prin intermediul căruia deținătorul dispune de mijloacele bănești depozitate la bancă;
- card de debit cu facilitare de overdraft, prin intermediul căruia deținătorul dispune de mijloacele bănești depozitate la bancă, iar în cazul insuficienței acestora, de mijloacele bănești oferite de bancă sub formă de overdraft (descoperire de cont).

1.2. **Card de baza** – card, emis pe numele clientului-deținător al contului de card.

1.3. **Card suplimentar** – Card care are același cont ca și Cardul de bază și care este eliberat la cererea Deținătorului de Card principal unei persoane indicate de el în "Cererea de emiteră a Cardului suplimentar", care devine Deținător de Card suplimentar.

1.4. **Deținătorul Cardului de baza** – Deținătorul de Card pe numele căruia este deschis Contul de Card.

1.4. **Deținător Cardului suplimentar** – persoana pe numele căreia i-a fost eliberat un Card suplimentar. Operațiunile pe acest Card sunt reflectate pe Contul de Card al Deținătorului de Card principal.

1.5. **Cont de card** – cont bancar curent, pe care clientul băncii - persoana fizică, îl administrează cu ajutorul cardului. La contul de card se înregistrează mijloacele bănești care sunt predestinate pentru utilizarea ulterioară numai prin intermediul cardului sau prin rechizitele acestuia (numărul cardului, termenul de valabilitate, numele de familie și prenumele deținătorului). Din contul de card Banca efectuează decontări fără acceptarea clientului a sumelor operațiunilor efectuate prin intermediul cardurilor bancare, a sumelor comisioanelor Băncii, și de asemenea a sumelor înregistrate încorect.

1.6. **Operațiuni cu Cardul** – operațiuni efectuate de către Deținătorul de Card, reflectate în Contul de Card și care includ alimentări cu numerar, alimentări prin virament, retrageri de numerar, achitări de bunuri/servicii, obțineri de extrase de cont și alte informații. Nu se admite efectuarea operațiunilor interzise de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

1.7. **Cont de Card** – contul pe care Banca îl deschide Deținătorului de Card principal al Cardului, în care sunt reflectate toate operațiunile de debitare/creditare a mijloacelor bănești aferente tranzacțiilor efectuate cu Cardul.

1.8. **PIN cod** – un cod, care reprezintă un număr din patru cifre, ce constituie echivalentul semnăturii deținătorului de card. Acest cod permite deținătorului de card acces la mijloacele bănești din contul de card. PIN-codul pentru fiecare deținător de card (de bază și/sau suplimentar) se transmite într-un plic special (PIN-plic).

1.9. **Cuvântul "cheie"** – o combinație de litere și/sau cifre indicată de către deținătorul cardului în Cererea privind deschiderea contului de card și emiteră cardului (ulterior Cerere), predestinat pentru identificarea deținătorului de card în caz de apelare la Serviciul Suport Clientelă. Cuvântul „cheie” poate fi unic pentru deținătorul cardului de bază și deținătorul cardului suplimentar. Cuvântul "cheie" este confidențial și nu se divulă.

1.10. **Overdraft** – apariția soldului negativ la contul de card al clientului.

1.11. **Overdraft nesancționat** – sold negativ la contul de card, apărut în urma efectuării operațiunii cu card, suma căreia, cu luarea în considerație a comisioanelor Băncii, a depășit limita de plată permisă pentru folosire.

1.12. **Bancomat** – dispozitiv electromecanic, care permite deținătorului de card să efectueze operațiuni cu utilizarea fizică a cardului bancar, cum ar fi: retragerea mijloacelor bănești în numerar din contul de card, primirea mini-extrasului din cont, verificarea soldului contului și alte operațiuni prevăzute de Bancă și/sau Sistemele de Plăți.

1.13. **POS** – terminal electronic de plăți pentru primirea și citirea datelor de pe banda magnetică și/sau de pe microprocesorul cardului bancar, care permite efectuarea procesului de autorizare a operațiunilor privind achitarea mărfurilor sau/și serviciilor în punctele comerciale și reprezentanțele băncii și primirea chitanței respective.

1.14. **Imprinter** – dispozitiv destinat pentru primirea informației de pe card, prin laminarea cardului cu transpunerea pe cecuri (slipuri) și imprimarea pe cec: numărul și termenul de valabilitate, numele de familie și prenumele, embosate pe card.

1.15. **Tarifele pentru deservirea cardurilor bancare** (în continuare Tarife) – comisioanele Băncii pentru operațiunile cu cardurile și deservirea contului de card.

1.16. **Limita de plată (mijloacele disponibile)** – sumele mijloacelor bănești la contul de card, în limita cărora se poate de efectuat operațiuni, folosind cardul (cu reținerea sumelor minime în conformitate cu Tarifele în vigoare). Limita de plată poate fi restrânsă conform cererii deținătorului cardului de bază.

1.17. **Blocarea Cardului** – stoparea temporară sau definitivă a operațiunilor din Contul de Card.

1.18. **Limita de credit** – diapazonul dintre suma minimă posibilă și suma maximă posibilă a creditului, oferit de către Bancă Deținătorului de Card.

2. Emiterea și utilizarea Cardului

Dispoziții generale

2.1. Banca emite următoarele tipuri de carduri bancare:

În Sistemul de Plăți Visa International – Visa Electron, Visa Classic și Visa Gold.

2.2. Cardul este proprietatea Băncii și se eliberează deținătorului de card cu dreptul de utilizare temporară. Cardul poate fi utilizat numai de către deținătorul cardului, a cărui nume și prenume este imprimat sau embosat pe card. Cardul trebuie să fie restituit Băncii la prima cerere, fără prezentarea explicațiilor din partea Băncii.

2.3. Condițiile prezentelor Reguli sunt valabile atât pentru cardurile de bază, cât și pentru cele suplimentare.

2.4. Pentru obținerea unui Card bancar clientul va prezenta buletinul de identitate sau pașaportul și va completa și semna o “Cerere de deschidere a contului și de emitere a cardului”, “Contract de deschidere a unui cont de card și emitere a unui card bancar”.

2.5. La primirea Cardului, Deținătorul de Card este obligat să aplice pe verso-ul Cardului semnătura sa. Necorespunderea sau lipsa semnăturii pe Card, poate duce la refuzul deservirii Cardului și retragerii lui de la client și nu presupune plata unor compensații din partea VISA International sau Bancă.

2.6. Cardul și plicul sigilat ce conține PIN-codul, vor fi eliberate Deținătorului de Card la reprezentanța Băncii, unde a fost completată Cererea de deschidere a contului și de emitere a Cardului și semnat Contractul de emitere a Cardului.

2.7. PIN-codul atribuit se va folosi la utilizarea extragerii numerarului din ATM și sau la cererea casierilor de la reprezentanțele bancare în cazul extragerii numerarului prin POS-terminale sau unitățile comerciale la achitarea mărfurilor și serviciilor.

2.8. Deținătorul de Card este obligat să asigure confidențialitatea PIN-codului. În cazul transmiterii Cardului, PIN-codului și numărului Cardului unei terțe persoane, pentru operațiunile cu Cardul efectuate de această persoană, vor fi debitate sumele respective în mod necondiționat din Contul de Card.

2.9. La primirea cardului și plicului cu PIN-cod deținătorul cardului trebuie:

- să verifice integritatea plicului cu PIN-cod în prezența colaboratorului Băncii;
- să verifice corectitudinea numelui de familie și a prenumelui imprimare sau embosate pe card;
- să confirme prin semnătură primirea cardului și plicului cu PIN-cod;
- să semneze pe verso cardului, pe bandă pentru semnătură. Semnătura trebuie să corespundă cu semnătura din actul de identitate;
- dacă plicul cu PIN la momentul primirii este deteriorat, deținătorul de card poate solicita producerea unui PIN-cod nou, gratuit;
- dacă numele de familie și/sau prenumele au fost imprimate sau embosate pe card incorect, din vina Băncii (adică, în Cererea pentru primirea cardului deținătorul de card a indicat corect datele sale), deținătorul cardului trebuie să solicite producerea gratuită a unui card nou.

2.10. Din momentul primirii cardului și a plicului cu PIN, deținătorul cardului poartă răspundere pentru toate operațiunile efectuate prin card sau cu ajutorul datelor ce țin de card, adică fără prezența fizică a cardului, indiferent de faptul dacă este semnătura deținătorului de card pe cec sau nu.

Responsabilitatea se extinde până în momentul restituirii cardului Băncii, la expirarea termenului de valabilitate sau la închiderea înainte de termen a cardului.

2.11. Dacă Deținătorul de Card a uitat PIN-codul, el va anunța Banca în vederea generării unui nou Card și va prezenta Cardul la Bancă.

2.12. Dacă ați format greșit PIN-codul de trei ori consecutiv – apăsați la Serviciul Clientelă al Băncii la telefoanele: (373 22) 839 807 sau (373 00) 839 740.

2.13. Deținătorul de Card trebuie să asigure protejarea Cardului de sursele de influență electromagnetică și termică și să evite leziunile mecanice ale Cardului.

2.14. Dacă acțiunile Deținătorului de Card au dus la distrugerea/deteriorarea sau pierderea Cardului, extragerea mijloacelor bănești existente din Contul de Card va fi posibilă numai la emiterea unui Card nou, costul căruia va fi achitat conform Tarifelor în vigoare.

2.15. Termenul de valabilitate a cardului se stabilește de către Bancă și expiră în ultima zi a lunii și anului indicate pe card.

Efectuarea operațiunilor prin intermediul cardului cu termenul de valabilitate expirat nu se permite. Pentru prelungirea termenului de valabilitate a cardului, deținătorul de card poate depune cererea corespunzătoare în reprezentanțele Băncii în termen de 30 de zile după expirarea termenului de valabilitate a cardului. După expirarea acestui termen, deținătorul cardului bancar poate depune doar cererea pentru emiterea unui card nou. La expirarea termenului de valabilitate a cardului de bază sau suplimentar, deținătorul cardului este obligat să le restituie Băncii.

2.16. Cardul de bază sau suplimentar poate fi utilizat pentru efectuarea următoarelor operațiuni:

- alimentarea contului de card în numerar sau prin virament;
- retragerea mijloacelor în numerar de la bancomate, de la casele Băncii, în limita de plată și a actelor normative în vigoare;
- alte operațiuni prevăzute de Regulile Sistemului de Plăți;
- servicii suplimentare prestate de Bancă.

2.17. Deținătorul de card împuternicește Banca să țină evidența operațiunilor la contul de card și să efectueze decontări fără acceptare din contul de card a mijloacelor, care constituie următoarele:

- sumele operațiunilor efectuate prin intermediul cardului;
- sumele comisioanelor prevăzute în Tarifele Băncii;
- sumele pierderilor Băncii provenite în urma folosirii cardului;
- sumele înscrise incorect la contul de card.

2.18. Deținătorul cardului este de acord cu faptul că introducerea PIN - codului la efectuarea operațiunilor este:

- echivalentă cu semnătura personală a deținătorului de card;
- confirmarea faptului, că efectuarea operațiunii în suma respectivă a fost efectuată în prezența deținătorului de card și în strictă conformitate cu voința acestuia.

2.19. În unele puncte comerciale, care primesc către plată cardurile bancare, pentru confirmarea identității deținătorului de card, poate fi solicitată prezentarea documentului ce confirmă identitatea.

3. Emiterea Cardului suplimentar:

3.1. Pentru emiterea unui Card suplimentar, Deținătorul de Card principal completează “Cererea de emitere a Cardului suplimentar”.

3.2. Banca poate refuza emiterea Cardului suplimentar fără careva explicații.

3.3. Plata pentru emiterea unui Card suplimentar se va face conform Tarifelor în vigoare.

4. Condiții de deschidere și administrare a conturilor de card

4.1. Contul de card se deschide doar pe numele clientului Băncii, persoana fizică, care nu practică activitatea de întreprinzător, în următoarele valute: lei moldovenești, dolari SUA și Euro. Valuta contului se indică în Cerere. Contul de card se deschide în baza cererii scrise a clientului. În baza aceleași Cereri se emite cardul de bază. Cardul suplimentar se emite fără deschiderea contului de card.

4.2. Pentru deschiderea contului de card este necesar de prezentat originalul și copia buletinului de identitate – pentru rezidenții Republicii Moldova sau pașaportul național străin – pentru cetățenii străini, nerezidenți ai Republicii Moldova.

4.3. În caz de modificare a datelor personale, indicate în Cerere, inclusiv și datele deținătorului cardului suplimentar, deținătorul cardului de bază este obligat să informeze Banca în scris despre aceasta în termen de 7 zile calendaristice din momentul modificărilor, cu prezentarea documentelor corespunzătoare în original și copiile lor.

4.4. Soldul contului de card este unic pentru toate cardurile emise de la un cont.

4.5. Suma soldului minim se folosește de către Bancă pentru asigurarea la timp a compensării datoriei deținătorului de card pentru operațiunile efectuate, dacă sunt insuficiente mijloace bănești la cont. În caz de folosire totală sau parțială a soldului minim, deținătorul de card este obligat să completeze contul cu suma necesară în termen de 7 zile bancare din momentul formării de către Bancă a extrasului pentru perioada de gestiune precedentă.

4.6. Suma soldului minim în cont și a procentelor pentru soldul din cont se stabilește în conformitate cu Tarifele Băncii.

4.7. Banca formează extrasul din cont în primele 5 zile bancare a lunii care urmează după luna de raportare și se obligă să-l elibereze gratuit deținătorului de card. Deținătorul de card are dreptul să solicite eliberarea repetată a extrasului din cont pentru orice perioadă. Pentru prezentarea repetată a extrasului din cont pentru orice perioadă de raportare Banca va percepe comisionul prevăzut în Tarifele în vigoare la momentul eliberării extrasului.

4.8. Alimentarea Contului de Card se poate efectua prin următoarele modalități:

- depunerea mijloacelor bănești în numerar la ghișeele Băncii;
- transferarea mijloacelor dintr-un cont, deschis la Bancă sau din alte conturi deschise în alte bănci. Transferul mijloacelor bănești din alte conturi, deschise la alte bănci va fi efectuat conform rechizitelor bancare corespunzătoare.

4.9. Procedura alimentării Contului de Card:

- dacă depunerea numerarului sau încasarea mijloacelor transferate din alte bănci a avut loc pînă la orele 15.00, ora Chișinăului, Contul de Card va fi creditat în aceeași zi bancară.
- dacă depunerea de numerar sau încasarea mijloacelor bănești au avut loc după orele 15.00, Contul de Card va fi creditat în ziua bancară următoare.

4.10. Cardurile emise din conturile în lei moldovenești și/sau din conturile în valută liber convertibilă ale persoanelor fizice, pot fi utilizate în străinătate în următoarele scopuri: pentru retragerea de numerar – echivalentul a maximum 10.000 (zece mii) Euro/lună, calculat la cursul oficial al Băncii Naționale a Moldovei, stabilit pentru ziua în care a avut loc tranzacția, cât și pentru achitarea serviciilor și mărfurilor.

4.11. În cazul cînd deținătorul de card nu este de acord cu suma decontată din contul de card, el are dreptul de a o contesta în scris depunînd la Banca „Cerere privind tranzacțiile disputate”. Pentru soluționarea pe cale amiabilă cererea sus-menționată, semnată de către deținătorul cardului bancar, cu cardul căruia a fost efectuată tranzacția contestată, precum și de deținătorul contului de card, se înaintează la Bancă nu mai tîrziu de 30 zile bancare din momentul formării de către Bancă a extrasului din cont pentru perioada de raportare precedentă, în care a fost inclusa tranzacția disputată. Pe baza cererii primite Banca efectuează lucrările de disput în ordinea și în termenele stabilite de regulile Sistemului de Plăți și de regulamentele interne ale Băncii. În cazul în care Deținătorul de card încalcă termenii de înaintare a „Cererii privind tranzacțiile disputate”, Banca nu garantează examinarea cererii în conformitate cu regulile Sistemului de Plăți. Litigiul, apărut între deținătorul contului de card și Bancă, și care nu a fost rezolvat pe cale amiabilă, va fi soluționat în instanțele competente de judecată în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare.

4.12. Overdraftul pe contul de card este interzis, cu excepția acelor cazuri cînd între Bancă și deținătorul contului a fost încheiat acordul adițional privind acceptarea overdraftului.

4.13. În cazul în care valuta contului este alta decît valuta tranzacției, conversia se efectuează la cursul comercial special al Băncii, iar în caz de efectuare a tranzacțiilor peste hotare – la cursurile Sistemului de Plăți.

4.14. Nu se permite efectuarea tranzacțiilor “quasi-cash” (jocuri de noroc, cazinouri, loterii, deschidere de

depozite etc.) de către persoanele fizice rezidente, care dețin Carduri emise din conturile în lei moldovenești și valută liber convertibilă.

4.15. Contul de card poate fi alimentat:

- în numerar în reprezentanțele Băncii;

- prin virament din contul deschis în Banca (alte bănci). Rechizitele bancare pentru efectuarea transferului pot fi primite de client în orice reprezentanța a Băncii.

4.16. În cazul efectuării operațiunilor aferente rulajului de capital, Deținătorul de Card este obligat să obțină autorizația BNM, care va fi prezentată la Bancă.

4.17. În cazul refuzului procurării mărfii, prestării serviciilor, achitate prin intermediul Cardului, restituirea costului mărfii/serviciului, se poate efectua doar prin virament prin operațiunea de “Anulare a operațiunii”, cu condiția restituirii de către Deținătorul de Card a bunurilor procurate unității comerciale la care a fost deservit în starea fizică și termenele prevăzute de legislația în vigoare a țării în care a avut loc tranzacția.

4.18. Banca debitează din Contul de Card, mijloacele bănești echivalente sumelor aferente operațiunilor efectuate pe toate Cardurile (Cardul de bază și Cardul suplimentar), inclusiv comisioanele aplicate de Bancă, conform Tarifelor în vigoare fără autorizarea prealabilă a Deținătorului de Card.

4.19. Suma tranzacțiilor efectuate în valuta diferită celei din Contul de Card, este convertită în valuta Contului de Card, conform cursului de schimb stabilit VISA la data primirii documentului de plată. Pentru conversia valutei Contului de card în valuta tranzacției Banca percepe un comision conform Tarifelor stabilite, valabile la data primirii documentului de plată.

4.20. Dacă suma datoriei formate în rezultatul efectuării tranzacțiilor cu cardul bancar, inclusiv comisionul aplicat de bancă, depășește suma mijloacelor disponibile la contul de card, apare situația de overdraft care se reflectă ca datorie la un cont separat. Calcularea dobânzii pentru utilizarea overdraftului se efectuează zilnic, conform tarifelor băncii, în valuta contului de card pentru suma datoriei formate. Stingerea datoriei și a dobânzii calculate se efectuează automat la alimentarea contului de card al clientului. La apariția overdraftului, banca își rezervă dreptul de a stopa temporar operațiunile cu cardul bancar. Reluarea operațiunilor cu cardul bancar va fi permisă numai după achitarea completă a datoriei formate și a dobânzii calculate pentru utilizarea overdraftului oferit de bancă.

4.21. Conturile de card, deschise de către persoanele fizice – nerezidente pot fi alimentate în conformitate cu prevederile Regulamentului privind reglementarea valutara pe teritoriul Republicii Moldova.

4.22. La alimentarea contului de card de către o persoană terță, în reprezentanțele Băncii, este necesar de a cunoaște numărul cardului, numele de familie și prenumele deținătorului de card. Operațiunea dată se efectuează cu prezentarea în mod obligatoriu a documentului ce identifică persoana în cauză.

4.23. Închiderea contului de card se efectuează prin depunerea de către deținătorul de cont a cererii în formă scrisă. La depunerea cererii de închidere a contului de card deținătorul contului este obligat să restituie Băncii cardul de baza precum și toate cardurile suplimentare.

4.24. Închiderea contului de card se efectuează peste 30 zile calendaristice din momentul prezentării cererii în conformitate cu punctul 4.23, cu condiția că Banca și deținătorul contului nu au unul față de altul pretenții financiare privind administrarea contului. La închiderea contului de card mijloacele bănești din cont se restituie deținătorului de cont prin casele Băncii sau se transferă la rechizitele indicate.

4.25. În cazul închiderii contului de card înainte de expirarea termenului de valabilitate a cardului, comisionul achitat pentru deservirea anuală nu se restituie.

5. Măsurile de securitate la utilizarea cardului și PIN - codului

5.1. Cardul, rechizitele acestuia (numărul cardului, termenul de valabilitate, numele de familie și prenumele deținătorului), PIN - codul – sunt datele de acces la mijloacele bănești din contul de card. În cazul apariției suspiciunii că datele cardului sau PIN - codul au fost compromise sau în cazul pierderii cardului, deținătorului i se recomandă de a bloca cardul în mod urgent.

5.2. La efectuarea operațiunilor prin telefon, poșta electronică, Internet sau prin efectuarea altor operațiuni fără prezentarea cardului, deținătorul cardului trebuie să fie sigur că partea contractantă este un partener de încredere și bine cunoscut, că acest partener va lua măsuri pentru păstrarea confidențialității rechizitelor cardului și că modalitatea de expediere a acestora este securizată.

5.3. La efectuarea operațiunilor prin intermediul cardului, înainte de a semna cecul este necesar de a verifica dacă suma indicată în cec este corectă. De asemenea, este necesar de a verifica suma operațiunii până a introduce PIN - codul.

5.4. Dacă cardul a fost pierdut sau furat, a avut loc compromiterea PIN – codului sau altor date ce țin de card, deținătorul cardului este obligat în cel mai scurt timp posibil să informeze Banca despre acest fapt apelând la următorul număr de telefon: (+373 22) 210202 (serviciul lucrează în regim 24/24), cu ulterioara perfectare a

cererii în formă scrisă la reprezentanța Băncii sau expedierea cererii prin intermediul faxului: (+373 22) 839839. *Banca va identifica deținătorul de card prin cuvântul "cheie" sau alte rechizite ale cardului și deținătorului. Dacă deținătorul de card nu a anunțat Banca despre pierderea sau furtul cardului, Banca nu va purta răspundere pentru operațiunile și tranzacțiile efectuate cu cardul pierdut sau furat. În momentul înștiințării Băncii de către deținătorul de card despre furtul sau pierderea cardului, Banca va bloca accesul la mijloacele din contul de card.*

Notificarea atît prin telefon, cît și cererea de blocare a cardului în formă scrisă trebuie să conțină următoarele date: numărul cardului, numele de familie, prenumele deținătorului, cuvântul "cheie", împrejurările în care a fost pierdut sau furat cardul. Dacă cererea se expediază prin fax, se va transmite și copia actului de identitate.

5.5. Blocarea cardului prin intermediul telefonului necesită confirmare scrisă în timp de 48 ore după înștiințare orală.

5.6. În cazul în care deținătorul cardului a găsit cardul pierdut sau furat, prealabil blocat, deblocarea cardului este posibilă doar după cercetarea de către colaboratorii băncii a împrejurărilor în care a fost găsit cardul și achitării comisionului în conformitate cu Tarifele în vigoare. Dacă, după cercetările efectuate, Banca a ajuns la concluzia că cardul nu poate fi deblocat, deținătorul cardului nu are dreptul să utilizeze cardul dat și este obligat imediat să-l întoarcă Băncii. Comisionul achitat, în cazul de față, nu se restituie.

5.7. Este necesar de a păstra în taină cuvântul "cheie", care este utilizat pentru identificarea deținătorului de card la apelarea lui la bancă prin intermediul telefonului, deoarece cuvântul "cheie" poate fi utilizat de către infractori cu scopul deblocării cardului în cazul pierderii acestuia.

5.8. Banca limitează numărul de încercări greșite a introducerii PIN-codului la trei. La introducerea consecutivă de trei ori a PIN-codului incorect, PIN-codul se blochează și cardul nu poate fi utilizat. În cazul de față este necesar de a apela la Serviciul Suport Clientelă la numărul de telefon (+373 22) 210202, comunicînd operatorului următoarele date:

- numărul cardului;
- numele de familie și prenumele indicate pe card;
- cuvântul "cheie";
- altă informație necesară.

6. Garanții

6.1. Drept garanție pentru Cardurile emise de către Bancă servește soldul la cont și/sau Overdraftul contului, care poate fi permis Deținătorului de Card numai în baza unui Acord suplimentar dintre Bancă și patronul Deținătorului de Card.

6.2. Overdraftul se va utiliza în scopul asigurării executării în termen a obligațiunilor Deținătorului de Card vis-a-vis de Bancă în legătură cu operațiunile efectuate cu Cardul în cazul lipsei sau insuficienței mijloacelor bănești în Contul de Card.

6.3. În cazul nerespectării condițiilor Contractului și prezentelor Reguli de utilizare, Banca își rezervă dreptul de a întrerupe sau suspenda acțiunea Cardului cu declararea ulterioară a nulității acestuia, precum și dreptul de a se adresa în instanțele de judecată conform prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova.

7. Modul de primire a Extraselor de Cont și prezentarea reclamațiilor

7.1. Banca va elibera lunar Extrasul de Cont de card. Modalitatea de eliberare a extrasului de cont lunar este specificat de către Deținătorul de Card în "Cererea de deschidere a contului de card și emitere a cardului bancar". La fel, Banca va acorda în baza cererii Deținătorului de Card extrasul din cont pentru orice perioadă de timp conform Tarifelor.

7.2. Deținătorul de Card poate disputa orice operațiune, indicată în Extrasul de Cont, însă nu mai târziu de 30 (treizeci) zile calendaristice din momentul primirii Extrasului de Cont. În cazul neprezentării Băncii în termenul indicat a reclamațiilor în scris privind operațiunile indicate, acestea se consideră ca fiind acceptate de către Deținătorul de Card și nu mai pot fi reclamate. Deținătorul de Card va comunica despre erorile depistate în Extrasul de Cont la telefonul: (373 22) 839 807.

7.3. În cazul prezentării reclamației aferente Extrasului de Cont, Deținătorul de Card va comunica Băncii toată informația de care dispune.

7.4. În termen de 30 (treizeci) zile bancare, inclusiv data prezentării reclamației, Banca examinează reclamația și informează în scris Deținătorul de Card despre hotărârea luată ori despre necesitatea examinării suplimentare a reclamației, ca urmare a apariției unor situații excepționale, care la fel se aduc la cunoștința Deținătorului de Card. Banca examinează reclamația în decursul a maximum 45 de zile din momentul prezentării acesteia.

7.5. Deținătorul cardului și Banca vor depune toate eforturile în vederea soluționării amiabile a tuturor litigiilor și neînțelegerilor legate de executarea prevederilor prezentelor Reguli.

7.6. În cazul în care neînțelegerea nu va fi rezolvată pe cale amiabilă, părțile pot să apeleze pentru soluționarea

conflictului în instanțele de judecată competente în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

7.7. Toate modificările Regulilor respective care parvin pe parcursul activității cu cardurile bancare, vor fi aduse la cunoștința Deținătorilor de Card prin următoarele modalități:

- poșta electronică email;
- plasarea anunșurilor pe ecranele bancomatelor Băncii;
- la Sediul Centrale și reprezentanțele Băncii;
- alte modalități de rigoare.

7.8. Prezentele Reguli intră în vigoare din momentul semnării Cererii de deschidere a contului și sunt valabile până în momentul închiderii contului de card și reglementării tuturor obligațiilor financiare între părți.