

## **Măsurile de securitate la utilizarea cardului și PIN – codului**

După semnarea cardului pe verso, în locul indicat, imediat la primirea acestuia, Deținătorul cardului este obligat:

- să păstreze cardul în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea și furtul acestuia;
- să memorizeze și să păstreze în secret PIN-codul;
- să utilizeze PIN-codul astfel încât să nu fie văzut și/sau identificat de către alte persoane;
- să preia cardul și chitanța după fiecare tranzacție efectuată la un dispozitiv special;
- să solicite efectuarea operațiunilor la comerciant sau ghișeau băncii numai în prezența sa;
- să solicite chitanța aferentă tranzacției și verificarea cu atenție a informației evidențiate pe aceasta (data, numărul de card, numele/prenumele, suma tranzacției);
- să evite divulgarea informației confidentiale prin telefon și alte modalități de comunicație;
- să verifice urgent soldul contului în cazul eșuării tranzacției;
- să păstreze toate chitanțele tranzacțiilor și să le verifice cu tranzacțiile evidențiate în extrasul de cont.

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.

La efectuarea operațiunilor prin telefon, poștă 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.

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.

Dacă cardul a fost pierdut sau furat, a avut loc compromiterea PIN – codului sau altor date ce țin de card sau producerea altor situații de urgență (tranzacția neautorizată, blocarea cardului, etc.), 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 perfectare ulterioară obligatorie a cererii în formă scrisă la agenția Băncii sau expedierea cererii prin intermediul faxului: (+373 22) 218121.

Notificarea atât prin telefon, cât și cererea de blocare a cardului în formă scrisă trebuie să conțină următoarele date: numărul cardului, numele, 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. Deținătorul cardului poartă răspundere materială față de Banca pentru operațiunile efectuate de către altă persoană pînă la momentul înștiințării Băncii în forma scrisă despre pierderea, furtul cardului sau divulgarea Pin-codului/altui cod.

Blocarea cardului prin intermediul telefonului necesită confirmare în scris prin completarea cererii pentru blocarea cardului în timp de 48 ore după înștiințarea verbală.

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 restituie Băncii. Comisionul achitat, în cazul de față, nu se restituie.

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.

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, comunicând operatorului următoarele date:

- numărul cardului;

- numele și prenumele indicate pe card;
- cuvântul "cheie";
- altă informație necesară.

Deținătorul este obligat să ia toate măsurile rezonabile de păstrare în siguranță a cardului, a PIN-codului/altui cod și să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția unei situații de urgență:

- pierderea sau furtul cardului, PIN-codului și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa;
- înregistrarea în contul de card a unor operațiuni neautorizate de Deținător de card;
- orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării contului de card de către banca emitentă;
- observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii cardului sau cunoașterea PIN-codului de către persoane neautorizate;
- alte situații de urgență.

Banca la primirea înștiințării privind situații de urgență va recurge la blocarea cardului.

Deținătorul de card poartă răspundere pentru toate pagubele suportate indiferent că a notificat Banca despre pierderea / furtul / compromiterea cardului sau divulgarea PIN-codului/altui cod în cazul în care:

- Deținătorul de card a acționat cu rea-credință, prin escrocherie sau a dat dovadă de neglijență;
- Prejudiciile au survenit în rezultatul încălcării dispozițiilor prezentelor Reguli;
- Deținătorul de card a transmis singur cardul pentru a fi utilizat de o persoană terță.