

**Regulile de utilizare a cardurilor bancare emise de către
Banca de Economii S.A.**

Prezentele Reguli de utilizare a cardurilor bancare (în continuare Reguli) determină modalitatea de utilizare a cardurilor bancare emise de către Banca de Economii S.A. (în continuare Bancă) și relațiile financiar-juridice dintre Bancă și Deținătorul contului de card.

Prezentele Reguli sunt elaborate în conformitate cu cerințele următoarelor documente:

- Regulamentul cu privire la cardurile bancare aprobat prin Hotărârea CA al Băncii Naționale a Moldovei nr.62 din 24.02.2005;
- Legea Republicii Moldova privind reglementare valutară nr. 62-XVI din 21.03.2008;
- Regulamentul privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare aprobat prin Hotărârea CA al Băncii Naționale a Moldovei nr. 8 din 28.01.2010;
- Regulile Sistemelor Internaționale de Plăți Visa Int. și MasterCard Worldwide (în continuare Sisteme de plăți);
- Legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Termeni speciali și noțiuni utilizate în prezentele

Reguli

Sistemele internaționale de plăți Visa Int. și MasterCard Worldwide – sunt persoane juridice care stabilesc condițiile de participare în sistemul de plăți cu carduri bancare, elaborează standarde și norme aplicate în sistem, precum și asigură îndeplinirea obligațiilor financiare ale băncilor participante în sistem.

Card bancar - este un suport de informație standardizat și 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, 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 și care oferă posibilitatea acordării unei facilități de overdraft (descoperire de cont) în cazul insuficienței mijloacelor bănești în contul acestuia.

Cont de card – cont curent bancar, deschis în numele clientului – persoanei fizice, în care se ține evidența tuturor operațiunilor efectuate cu cardul de către Deținător sau Deținătorii desemnați.

Card de bază – card, emis pe numele clientului - Deținător al contului de card.

Card suplimentar – card, emis în baza solicitării Deținătorului contului de card, persoanei indicate în cererea privind deschiderea cardului suplimentar, având același cont ca și cardul de bază. Limita de plată pentru cardul suplimentar se stabilește de către Deținătorul cardului de bază și nu va depăși restricțiile și limitele stabilite de Banca și de legislația Republicii Moldova în vigoare.

Sold minim în cont – suma stabilită în Tarifele, care se blochează în cont de card după efectuarea

vărsământului inițial și care nu este disponibilă în perioada utilizării cardului.

Deținătorul cardului – persoana pe numele căreia este eliberat cardul.

Operațiunea – orice operațiune care este reflectată în contul de card, privind alimentarea contului de card în numerar sau prin virament, extragerea mijloacelor bănești, achitarea mărfurilor/serviciilor, precum și alte operațiuni care sunt prevăzute de regulile Băncii și regulile Sistemelor de plăți.

Numărul personal de identificare (PIN-cod) - reprezintă un cod din patru cifre, ce constituie echivalentul semnăturii Deținătorului de card. Acest cod este atribuit de către Bancă Deținătorului de card și permite acestuia accesul 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).

Cuvântul "cheie" – o combinație de litere și/sau cifre indicată de către Deținătorul cardului în Cererea privind deschiderea contului de card și eliberarea 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 divulgă.

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

Dispozitivul special – este un dispozitiv prin intermediul căruia se efectuează operațiuni cu utilizarea fizică a cardurilor bancare, care poate fi:

- **Bancomat (ATM)** – dispozitiv destinat autoservirii Deținătorilor de carduri, ce permite acestora 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.

- **POS terminal** – dispozitiv destinat deservirii Deținătorilor de carduri, aflat la o bancă sau la un comerciant, care permite citirea datelor de pe banda magnetică și/sau de pe microprocesorul cardului bancar, în vederea efectuării procesului de autorizare a operațiunilor privind achitarea mărfurilor sau/si serviciilor în punctele comerciale, eliberarea numerarului în agențiile băncii și primirea chitanțelor respective.

- **Imprinter** – dispozitiv destinat deservirii Deținătorilor de carduri, aflat la o bancă sau la un comerciant, care permite transpunerea amprentei datelor reliefate ale unui card pe un formular standardizat al chitanței.

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

Limita de plată (mijloacele disponibile) – sumele mijloacelor bănești în contul de card, în limita cărora pot fi efectuate operațiuni, folosind cardul (cu reținerea sumelor minime în conformitate cu Tarifele în vigoare). Limita de plată poate fi micșorată / stabilită individual conform cererii Deținătorului cardului de bază.

Blocarea cardului – suspendarea temporară sau completă a operațiunilor de pe card, sau în general de pe contul de card.

Extrasul de cont - document bancar emis de Bancă care cuprinde informații în ceea ce privește data de efectuare a operațiunilor, data de înregistrare a operațiunilor în contabilitate, valoarea operațiunilor, dobânzile și comisioanele aferente operațiunilor efectuate, etc.

Persoana împuternicită - persoana împuternicită prin lege sau de către titularul de cont de card prin act juridic (procură, contract de mandat) de a prezenta la Bancă documentele necesare pentru deschiderea și/sau gestionarea contului de card în numele titularului contului de card.

1. Dispoziții generale

1.1. Banca emite următoarele tipuri de carduri bancare:

a Sistemelor de plăți Visa Int. – Visa Electron, Visa Classic și Visa Gold.

a Sistemelor de plăți MasterCard Worldwide. – Cirrus/Maestro, MasterCard Standard și MasterCard Gold.

Descrierea detaliată a tipurilor de carduri bancare poate fi găsită pe site-ul oficial al Băncii (www.bem.md) sau în agențiile Băncii.

1.2. Cardul este proprietatea Băncii și se eliberează Deținătorului de card cu dreptul de utilizare temporară. Cardul poate fi utilizat numai de către Deținătorul cardului, al cărui nume și prenumele sunt imprimate sau reliefate pe card. Cardul se restituie Băncii la prima cerere, fără prezentarea explicațiilor din partea Băncii.

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

1.4. Cardul poate fi utilizat pentru efectuarea următoarelor operațiuni:

- achitarea mărfurilor și/sau serviciilor;
- retragerea mijloacelor în numerar de la bancomate, de la agențiile băncii, în limita de plată și în limitele prevăzute de actele normative în vigoare;
- alimentarea contului de card în numerar și/sau prin virament;
- alte operațiuni prevăzute de Regulile Sistemelor de plăți;
- transferuri naționale și internaționale de mijloace bănești;

- alte servicii suplimentare prestate de Bancă.

1.5. Deținătorul de card împuternicește Banca să țină evidența operațiunilor la contul de card și să efectueze debitare în mod incontestabil din contul de card, în următoarea ordine stabilită de bancă, a sumelor ce reprezintă:

- sumele dobânzii calculate la overdraft apărut în contul de card;
- sumele overdraftului în contul de card;
- sumele operațiunilor efectuate prin intermediul cardului;
- sumele comisioanelor prevăzute în Tarifele Băncii;
- sumele pierderilor Băncii provenite în urma folosirii cardului;
- sumele înscrise greșit la contul de card.

1.6. Termenul de valabilitate a cardului se stabilește de către Bancă și expiră în ultima zi a lunii 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 agențiile Băncii în termen de 60 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, Deținătorul cardului este obligat să-l restituie Băncii.

2. Condiții de gestionare a conturilor de card

2.1. Contul de card se deschide doar pe numele clientului Băncii persoanei fizice în următoarele valute: lei moldovenești, dolari SUA și Euro. Valuta contului se indică în cererea privind deschiderea contului de card.

Contul de card se deschide în baza cererii scrise a clientului. În baza aceleiași cereri se emite cardul de bază. Cardul suplimentar se emite fără deschiderea contului de card în baza cererii privind eliberarea cardului suplimentar.

2.2. 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 sau alte acte de identitate în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

2.2.1 La deschiderea contului de card de către persoana împuternicită, aceasta din urmă este obligată să prezinte copia autenticată a actului de identitate al clientului, copia și originalul actului de identitate a persoanei împuternicite și procura sau alt document juridic ce stabilește împuternicirea respectiva a tuturor informațiilor solicitate în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și prezentul document. După colacionarea datelor documentele în original se restituie clientului/persoanei împuternicite. Cardul și PIN-codul pot fi primite doar personal de către deținătorul cardului sau tutore/curator sau înmânate acestuia și nu pot fi eliberate persoanei împuternicite în baza procurii.

Persoana împuternicită, desemnată în modul prevăzut de lege, poate efectua orice operațiune bancară permisă titularului de cont de card, cu excepția primirii cardului și PIN-codului, cu condiția că o astfel de operațiune să fie expres prevăzută în procură sau mandatul acordat în acest sens.

Împuternicirea unei persoane să reprezinte clientul în relațiile cu Banca rămâne valabilă pînă la data primirii de către Bancă de la client a unui aviz scris cu privire la revocarea, modificarea acesteia, pînă la expirarea termenului de valabilitate a procurii, contractului de mandat perfectat în acest sens sau pînă la decesul clientului. Încetarea mandatului devine opozabilă Băncii începînd cu data informării Băncii (prin prezentarea unui certificat de deces sau a unei înștiințări scrise transmise Băncii). Banca este îndreptățită să solicite orice documente ce consideră că sunt necesare cu privire la aceste modificări.

Deținătorul este responsabil față de Bancă pentru orice daune înregistrate, ca urmare a neinformării Băncii cu privire la orice limitări în ceea ce privește persoana împuternicită a acestuia.

În cazul în care apare o situație conflictuală de orice natură care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea persoanei împuternicite în ce privește identificarea, limitele sau revocarea acesteia, Banca are dreptul de a bloca accesul persoanei împuternicite la contul de card Deținătorului pînă la prezentarea unor dovezi și documente satisfăcătoare pentru Bancă.

2.3. În caz de modificare a datelor personale, indicate în Cerere privind eliberarea cardului, inclusiv și datele Deținătorului cardului suplimentar, Deținătorul contului de card este obligat să informeze Banca în scris despre aceasta în termen de 5 zile calendaristice din momentul modificărilor, cu prezentarea documentelor confirmative în original și copiile lor.

Banca nu poate fi făcută responsabilă pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicării în timp util și în condiții de siguranță a modificărilor/completărilor apărute sau în cazul în care acestea au fost comunicate Băncii de către client fără a fi urmate documente confirmative.

2.4. Soldul contului de card este unic pentru toate cardurile emise de la un cont. Informația privind mijloacele disponibile în contul de card poate fi obținută

- la bancomatele băncii
- la ghișeele băncii
- prin intermediul serviciului www.Econom.md
- prin apelarea la Serviciul Suport Clientelă la telefon (+373 22) 21-02-02

2.5. Suma soldului minim se folosește de către Bancă pentru a asigura la timp acoperirea datoriei Deținătorului de card pentru operațiunile efectuate, inclusiv

pentru achitarea comisioanelor pentru deservirea cardului, în cazul în care în contul de card sunt insuficiente mijloace bănești. În caz de folosire totală sau parțială a soldului minim, deținătorul de card este obligat să completeze contul cu suma necesară în termen de 5 zile bancare din momentul formării de către Bancă a extrasului pentru perioada de gestiune precedentă.

2.6. Suma soldului minim în cont și a ratei dobânzii calculate la soldul contului se stabilește în conformitate cu Tarifele Băncii.

2.7. Banca formează extrasul din cont în primele trei zile lucrătoare a lunii care urmează după luna de raportare și se obligă să-l elibereze gratuit la solicitarea Deținătorului de card, conform modalității de eliberare a extrasului indicate de Deținător în Cererea privind deschiderea contului de card și eliberarea cardului. Deținătorul de card are dreptul să solicite eliberarea repetată a extrasului din cont pentru orice perioadă (perioada maximă pentru care poate fi generat extrasul constituie ultimii 5 ani). 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.

2.8. În cazul în care Deținătorul de card nu este de acord cu suma decontată din contul de card, el are dreptul de a o contesta în scris depunând la Bancă „Cerere privind tranzacțiile disputate”.

Cerere privind tranzacțiile disputate se înaintează Băncii de către Deținătorul cardului în termen de maximum 40 de zile calendaristice de la data tranzacției. Pe baza cererii primite Banca efectuează lucrările de disput în ordinea și în termenele stabilite de regulile Sistemelor de plăți și de regulamentele interne ale Băncii.

2.9. Prin neprezentarea de către Deținătorul de card a reclamațiilor în conformitate cu p.2.8, Deținătorul de card își exprimă acordul asupra operațiunilor efectuate din contul de card.

2.10. 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.

2.11. Overdraftul pe contul de card nu este permis, cu excepția cazurilor în care între Bancă și Deținătorul contului a fost încheiat contractul privind permiterea overdraftului pentru o sumă determinată. În cazul apariției overdraftului neautorizat, acesta va fi calificat drept credit bancar acordat Deținătorului de card, pe care Deținătorul de card va fi obligat să-l restituie Băncii, inclusiv dobânda calculată la acest overdraft în conformitate cu Tarifele în vigoare.

2.12. Prin intermediul cardului, Deținătorul de card poate retrage numerar din contul de card în filialele și agențiile Băncii în altă valută decât valuta contului (lei moldovenești, euro și dolari SUA). Suma care se retrage din cont, în altă valută decât valuta contului, este limitată de soldul contului de card și de disponibilitatea valutei cerute în casele agențiilor Băncii. În cazul în care în casele agențiilor Băncii lipsește suma necesară, cererea deținătorului de card se execută în termen de 2 zile bancare.

Retragerea numerarului din contul de card în filialele și agențiile Băncii se efectuează în conformitate cu procedurile interne ale Băncii și prevederile actelor normative ale Republicii Moldova în vigoare cu prezentarea actului de identitate valabil al Deținătorului.

2.13. În străinătate prin intermediul cardului Deținătorul are dreptul să retragă numerarul în limita maximă a 10000 euro/ lună (sau echivalentul lor).

În cazul în care retragerea numerarului în valută străină se efectuează prin intermediul mai multor carduri emise în baza unui cont, suma totală a operațiunilor de retragere a numerarului în valuta străină nu va depăși limita 10000 euro /lună.

2.14. În cazul în care valuta contului este alta decât valuta tranzacției, convertirea se efectuează la cursul comercial special al Băncii (stabilit la data decontării sumei tranzacției din contul de card), și/sau – la cursurile Sistemelor de plăți.

2.15. Contul de card poate fi alimentat în următoarele valute, indiferent de valuta contului: lei moldovenești, euro, dolari SUA și ruble rusești (alimentarea în ruble rusești este posibilă doar în cazul alimentării prin virament). Pentru convertirea sumei în valuta contului va fi utilizat cursul comercial special al Băncii.

2.16. Contul de card poate fi alimentat :

- în numerar în agențiile Băncii;
- prin virament din contul deschis în Bancă (alte bănci). Detaliile bancare pentru efectuarea transferului pot fi primite de client în orice agenția a Băncii.

Alimentarea contului se efectuează în conformitate cu procedurile interne ale Băncii și prevederile actelor normative ale Republicii Moldova în vigoare cu prezentarea actului de identitate valabil al Deținătorului.

2.17. La alimentarea contului de card în numerar de către o persoană terță, în agențiile Băncii, este necesar de a cunoaște numărul cardului, numele și prenumele deținătorului de card. Operațiunea dată se efectuează cu prezentarea în mod obligatoriu a actului de identitate valabil al persoanei care alimentează contul de card și în caz de necesitate a documentelor justificative în conformitate cu legislația în vigoare.

2.18. Conturile de card, deschise de către persoanele fizice nerezidente în moneda națională și în valuta străină pot fi alimentate în conformitate cu prevederile Regulamentului privind reglementarea valutară pe teritoriul Republicii Moldova.

2.19. În caz de alimentare a contului, în agențiile Băncii, până la ora 16:00, suma dată va fi trecută în cont în aceeași zi, iar dacă alimentarea va avea loc după ora 16:00 suma va fi trecută în cont în ziua lucrătoare următoare.

2.20. Expirarea termenului de valabilitate a cardului nu presupune închiderea contului de card. 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 bază precum și toate cardurile suplimentare.

2.21. Închiderea contului de card se efectuează cu condiția că Banca și Deținătorul contului nu au unul față de altul pretenții financiare privind administrarea contului, și Deținătorul contului a achitat toate comisioanele aferente deservirii cardului, în conformitate cu Tarifele în vigoare.

2.22. În cazul închiderii contului de card înainte de expirarea termenului de valabilitate a cardului, comisionul achitat pentru deservirea anuală și/sau pentru emiterea cardului nu se recalculează și nu se restituie.

2.23. La închiderea contului de card mijloacele bănești din cont se restituie Deținătorului de cont prin casele Băncii, cu respectarea condițiilor p. 2.21. prezentelor Reguli după expirarea termenului de 5 (cinci) zile calendaristice după depunerea cererii de închidere pentru cardurile Cirrus/Maestro / Visa Electron și de 35 (treizeci și cinci) zile calendaristice pentru cardurile MasterCard / VISA.

2.24. La decesul Deținătorului, sumele aflate în cont se vor elibera numai persoanelor numite în *Certificatul de moștenitor* legal și numai în limitele prevăzute în acesta (aceste persoane vor prezenta de asemenea și actele de identitate precum și *Certificatul de deces* al Deținătorului).

În cazul în care Băncii i se aduce la cunoștință despre decesul Deținătorului, de către organele competente sau prin prezentarea de către orice persoană interesată a *Certificatului de deces* al Deținătorului, Banca are dreptul să blocheze contul până la îndeplinirea condițiilor menționate mai sus.

2.25. Conturile pot fi închise în baza unei hotărâri a instanței de judecată.

2.26. În cazul lipsei de operațiuni la contul Deținătorului în decursul a 2 ani consecutiv, contul poate fi închis convențional de Banca, fără acordul Deținătorului.

3. Primirea și utilizarea cardului și PIN-codului.

3.1. Deținătorul de card primește dreptul de utilizare a cardului după:

- acceptarea de către Bancă a Cererii privind deschiderea contului de card și eliberarea cardului.
- depunerea pe contul de card a vărsământului inițial, în conformitate cu Tarifele în vigoare.

3.2. Cardul și plicul sigilat cu PIN- cod vor fi primite de către Deținătorul cardului în filiala sau agenția Băncii, unde a fost depusă Cererea, în termenele stabilite de Bancă, cu prezentarea actului de identitate. Deținătorul cardului de bază poate primi cardul de bază și cardul suplimentar și plicurile cu PIN-coduri, cu prezentarea actului de identitate. Deținătorul cardului suplimentar, poate primi doar cardul și plicul cu PIN-cod emise pe numele lui.

3.3. 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 și a prenumelui imprimate sau embosate pe card;
- să confirme prin semnătură primirea cardului și plicului cu PIN-cod;
- să semneze pe verso cardului, pe banda pentru semnătură. Semnătura trebuie să corespundă cu semnătura din actul de identitate;
- dacă plicul cu PIN-cod la momentul primirii este deteriorat, Deținătorul de card poate solicita producerea gratuită a unui PIN-cod nou;
- dacă numele 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.

3.4. 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 la momentul restituirii cardului Băncii, la expirarea termenului de valabilitate sau la închiderea înainte de termen a cardului.

3.5. Pentru confecționarea unui card suplimentar, Deținătorul cardului de bază va completa cererea de producere a cardului suplimentar pe numele persoanei desemnate.

Deținătorul cardului de bază poartă răspundere față de Bancă pentru respectarea prezentelor Reguli de către Deținătorul cardului suplimentar, precum și pentru operațiunile efectuate de către acesta.

3.6. În cadrul reglementării relațiilor dintre Deținătorul cardului de bază și Deținătorul cardului suplimentar, Deținătorul cardului de bază are dreptul:

- să stabilească pentru cardul suplimentar limitele de ridicare a numerarului, precum și limitele de deservire în punctele comerciale. Limitele date se vor indica în cererea de eliberare a cardului suplimentar și nu vor depăși limitele și restricțiile stabilite de Banca în conformitate cu Tarifele în vigoare și de legislația Republicii Moldova în vigoare;
- să blocheze cardul suplimentar prin apel telefonic, cu confirmarea ulterioară în scris (conform ordinii stabilite în punctul 5.5. a prezentelor Reguli);

- să deblocheze cardul suplimentar prin perfectarea la Bancă a cererii corespunzătoare;

- să depună cererea pentru emiterea repetată a cardului suplimentar, în cazurile enumerate în p. 5.5.;

- să depună cererea pentru prelungirea cardului suplimentar;

- să închidă cardul suplimentar înainte de termen.

3.7. Deținătorul de card suplimentar este în drept:

- să prelungească cardul la expirarea termenului de valabilitate cu acordul în scris deținătorului cardului de bază;

- să blocheze cardul în cazul pierderii/furtului;

- să solicite emiterea repetată a cardului în cazul deteriorării/pierderii/furtului;

- să solicite și să primească de la Bancă extrasul din contul de card, ce cuprinde doar operațiunile efectuate cu cardul suplimentar.

3.8. 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.

3.9. Pentru toate tipurile de card, emise de Bancă, introducerea PIN - codului este obligatorie la retragerea în numerar a mijloacelor bănești în agențiile Băncii.

3.10. La retragerea de numerar în agențiile Băncii împreună cu semnătura și introducerea PIN-codului, Deținătorul cardului este obligat să prezinte documentul ce confirmă identitatea sa.

La retragerea de numerar în agențiile altor bănci împreună cu semnătura și/sau introducerea PIN - codului, de la Deținătorul de card, de asemenea, poate fi solicitată prezentarea documentului ce confirmă identitatea sa.

3.11. În unele puncte comerciale, care acceptă spre plată cardurile bancare, pentru confirmarea identității Deținătorului de card, poate fi solicitată prezentarea documentului ce confirmă identitatea.

3.12. La retragerea de numerar în bancomatele Băncii, în bancomatele și casele altor bănci pe teritoriul Republicii Moldova sunt aplicate restricțiile în conformitate cu Tarifele în vigoare.

Retragerea de numerar în casele Băncii este limitată de suma mijloacelor disponibile.

3.13. La utilizarea cardului în străinătate sunt aplicate restricțiile ce sunt indicate în p.2.13 și în Tarifele Băncii.

3.14. În cazul în care de pe un cont de card sunt emise mai multe carduri, suma totală a operațiunilor, efectuate prin intermediul tuturor cardurilor, nu poate depăși limitele menționate în p. 3.12. și p. 3.13.

3.15. Este interzisă utilizarea cardului în scopuri ilegale, inclusiv la procurarea mărfurilor și serviciilor, interzise de legislația în vigoare a Republicii Moldova și/sau legislația statului, pe teritoriul căruia este utilizat cardul.

4. Drepturile Băncii

4.1. Banca este în drept să introducă unilateral modificări și completări în prezentele Reguli și Tarife, cu condiția înștiințării deținătorilor de card, în termen de 30 de zile calendaristice până la data intrării în vigoare a acestora. Anunțarea deținătorilor de carduri se va efectua prin intermediul mass-media, precum și prin intermediul site-ului oficial al Băncii (www.bem.md).

Dacă Deținătorul de card nu este de acord cu noile condiții, atunci până la intrarea în vigoare a acestor modificări, Deținătorul este în drept să înceteze raporturile juridice cu Banca înainte de termen și să închidă contul de card. În caz contrar se consideră că Deținătorul cardului a luat cunoștință și este de acord cu modificările și completările introduse de Bancă.

4.2. Banca are dreptul de a bloca sau a retrage cardul în următoarele cazuri:

- Deținătorul de card a încălcat condițiile prezentelor Reguli;
- Cardul a fost compromis sau potențial ar putea fi compromis;
- Deținătorul de card a admis overdraftul nesancționat și neachitarea la timp a acestuia;
- alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova.

4.2.1. La inițierea unei relații Deținător - Bancă, inclusiv deschiderea conturilor sau oferirea unor servicii precum și pentru determinarea circumstanțelor și scopului operațiunilor, Banca poate solicita Deținătorului/persoanei împuternicite documente suplimentare pentru verificarea identității acestora, justificarea tranzacției dispuse de aceștia și/sau determinarea beneficiarilor reali ai acestor tranzacții.

4.2.2. Banca își rezervă dreptul de a refuza efectuarea tranzacțiilor dispuse de Deținător/persoană împuternicită sau de a înceta relațiile cu Deținătorul în cazul unor declarații false sau dacă are suspiciuni cu privire la realitatea celor declarate de Deținător/persoană împuternicită, inclusiv în cazul în care aceștia prezintă Băncii instrumente de plată care pot fi suspectate ca având potențial fraudulos, producând riscuri de plată, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontării, acestea intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare.

4.3. Banca are dreptul de a refuza deschiderea contului și emiterea cardului, prelungirea sau schimbarea cardului, fără justificarea motivelor.

4.4. Fără înștiințarea Deținătorului de cont, de a deconta din cont mijloacele bănești ce au fost transferate greșit, inclusiv sumele pensiilor și altor plăți sociale, care sunt documentar confirmate de către organizația ce a transferat suma respectivă.

4.5. Banca nu este responsabilă de confidențialitatea extraselor din cont transmise Deținătorului prin poșta electronică.

4.6. Banca nu poartă răspundere pentru situațiile ce nu pot fi controlate de Bancă, legate de dereglările sistemelor externe de plată, calculele, prelucrările și transmiterea datelor, de asemenea de refuzul de către partea terță să accepte cardul ca mijloc de plată.

4.7. Banca nu poartă răspundere, dacă regulile de efectuare a operațiunilor valutare altor țări, și de asemenea stabilirea limitelor la sumele de retragere de numerar în bancomate, pot într-o oarecare măsură afecta interesele Deținătorului de card.

4.8. Banca nu poartă răspundere și nu compensează pierderile, ce au fost suportate de către Deținătorul de card, de la operațiunile din contul de card efectuate cu încălcarea prezentelor Reguli.

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

5.1. 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 memoreze 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 ghișeuul 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 confidențiale 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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 până la momentul înștiințării Băncii în forma scrisă despre pierderea, furtul cardului sau divulgarea Pin-codului/altui cod.

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

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. Banca limitează numărul de încercări greșite a introducerii PIN-codului la trei. La introducerea consecutivă de trei ori a PIN-codului incorrect, 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.

5.10. 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.

5.11. Banca la primirea înștiințării privind situații de urgență indicate în p. 5.10 va recurge la blocarea cardului.

5.12. 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.

6. Dispoziții finale

6.1. Deținătorul cardului de bază se obligă să aducă la cunoștință Deținătorului cardului suplimentar condițiile prezentelor Reguli și Tarifelor.

6.2. Deținătorul cardului se obligă să respecte prevederile prezentelor Reguli și Tarifelor Băncii.

6.3. Deținătorul cardului conectat la sistemul „Econom.md” se obligă să respecte prevederile *Regulilor de utilizare a sistemului de plăți On-Line „Econom.md” oferit de Banca de Economii S.A.*

6.4. Deținătorul cardului se obligă să restituie Băncii cardul în cazul deteriorării, expirării termenului de valabilitate și în cazul încetării utilizării cardului.

6.5. Deținătorul cardului se obligă să ducă evidența mișcărilor pe contul de card pentru prevenirea Overdraftului nesancționat sau altor situații. În cazul apariției overdraftului nesancționat Deținătorul cardului se obligă să achite în termen de maximum 7 zile lucrătoare datoriile față de Bancă.

6.6. Banca este responsabilă de păstrarea tainei bancare privind operațiunile efectuate prin intermediul cardului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația Republicii Moldova.

6.7. Banca este responsabilă de integritatea mijloacelor existente în contul de card al Deținătorului.

6.8. Banca se obligă să cerceteze reclamațiile și alte cereri ale Deținătorului cardului prezentate în formă scrisă în termeni și în conformitate cu condițiile prezentelor Reguli, legislației în vigoare a Republicii Moldova și regulilor Sistemelor Internaționale de Plăți.

Răspunsul din partea Băncii privind soluționarea litigiilor și reclamațiilor se comunică clientului în scris în termen de 30 zile calendaristice.

6.9. Deținătorul cardului poate solicita explicații privind soluționarea problemelor survenite la utilizarea cardurilor bancare prin intermediul poștei electronice sau numerelor de telefon afișate pe pagina oficială a băncii www.bem.md.

6.10. Deținătorul cardului și Banca vor depune toate eforturile în vederea soluționării amiabile a tuturor litigiilor și

neînțelegerilor legate de executarea prevederilor prezentelor Reguli.

6.11. 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.

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