



**COMERTBANK**

**A P R O B A T**  
Prin Decizia Consiliul Băncii  
BC"COMERTBANK" S.A.,  
proces verbal nr. 42 din 31.12.2019  
Data intrării în vigoare 01.03.2020

**REGULILE GENERALE  
DE UTILIZARE A  
CARDURILOR DE PLATĂ  
PENTRU PERSOANELE FIZICE**

## 1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Prezentele Reguli reprezintă parte componentă a contractului-cadru, sub formă de ofertă publică acceptată, întocmit în conformitate cu prevederile Codului Civil (Capitolul II – Încheierea contractului și Capitolul XXIV – Contractele și operațiunile bancare) și Legii nr. 114 din 18.05.2012 plasate pe site-ul oficial al Băncii [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md), compartimentul „Servicii”-„Persoane fizice”-„Carduri bancare”.
- 1.2. Cardul de plată este un instrument de plată emis de către BC "COMERTBANK" SA (în continuare – „Prestator sau Bancă”) sub sigla sistemului Internațional de plăți VISA Inc. (în continuare - SPC).
- 1.3. Prezentele Reguli reglementează modul de deschidere/închidere de către Prestator a conturilor de plăți, precum și modalitatea de utilizare a cardurilor de plată de către Client (în continuare după caz – „Deținător” sau „Titular de cont”).
- 1.4. Prestatorul emite următoarele tipuri de carduri de plată sub sigla SPC –, Visa Classic și Visa Gold în trei valute: MDL, EUR, USD.

## 2. TERMENI ȘI DEFINIȚII

- 2.1. **Alertă prin e-mail/SMS** – notificarea clientului pe adresa de e-mail/SMS privind efectuarea oricărei tranzacții reușite/tentative nereușite din contul său de card.
- 2.2. **Bancomat** (denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale - ATM) – dispozitiv electromecanic, care permite deținătorilor de carduri efectuarea operațiunilor de retragere a numerarului, interogare de sold și rulaje din cont.
- 2.3. **Beneficiar** – destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de transfer de credit.
- 2.4. **Blocare card** – sistarea temporară sau definitivă a tuturor operațiunilor efectuate prin intermediul cardului.
- 2.5. **Blocare sume în cont** – operațiuni și/sau comisioane/taxe blocate în cont.
- 2.6. **Card de plată** – suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul căruia Deținătorul, de regulă, cu utilizarea PIN- codului și /sau altor coduri, care permit identificarea sa, are acces la distanță la contul de plăți la care este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor.
- 2.7. **Card principal** – card de bază, emis în baza contului de plăți pe numele deținătorului de card principal, care devine titular de cont.
- 2.8. **Card suplimentar** – card secundar, atașat la același cont de plăți ca și cardul principal și care este eliberat deținătorului de card suplimentar conform cererii depuse de deținătorul de card principal.
- 2.9. **Cod CVV** – cod numeric (Card Security Code) din 3 cifre, înscris pe verso-ul cardului și destinat pentru efectuarea tranzacțiilor în mediul virtual.
- 2.10. **Codul IBAN** (*International Bank Account Number*) – șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional contul unui client deschis la Bancă.
- 2.11. **Comerțiant** – persoana juridică, care acceptă carduri de plată în calitate de instrument de plată fără numerar pentru mărfurile comercializate serviciile prestate, lucrările executate, în baza contractului încheiat cu Prestatorul.
- 2.12. **Cont de plăți** – cont bancar curent, deschis la Bancă în MDL/USD/EUR pentru efectuarea operațiunilor prin intermediul cardului de plată.
- 2.13. **Credit Voucher** - o formă de a exprima că, contul menționat pe voucher a fost creditat la o dată anumită cu o sumă anumită (în cazul în care marfa nu a fost livrată sau serviciul nu a fost prestat în totalitate), având inițialele persoanei care a întocmit voucherul și ale persoanei care a autorizat voucherul.

- 2.14. Cuvânt-cheie** – parola stabilită de Deținător în Cererea privind deschiderea contului de plăți, emiterea și eliberarea unui card de plată (în continuare Cerere) pentru a fi utilizată de către Bancă la identificarea acestuia.
- 2.15. Deținător de card (Deținător)** – persoana fizică, rezidentă sau nerezidentă, care deține card de plată emis pe numele său, conform contractului încheiat cu Banca. Această definiție include noțiunile de Deținător de card principal și Deținător de card suplimentar.
- 2.16. Documente justificative** – documentele care, conform legislației valutare și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, justifică efectuarea plăților/transferurilor de către persoanele fizice.
- 2.17. Elemente de securitate personalizate ale cardului** – PIN- codul, cod-ul CVV, numărul cardului, data expirării cardului și/sau alte elemente de securitate convenite în prealabil între Deținător și Bancă.
- 2.18. Etapele aferente transferului de credit (în continuare -TC):**
- a) **Recepționare** – procedura prin care Prestatorul recunoaște primirea ordinului de plată (în continuare – OP) de la Utilizator pentru a verifica eventualele erori în transmiterea sau în conținutul elementelor OP, ori existența dispoziției de revocare dată de plătitor.
  - b) **Acceptare** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, recunoaște că OP recepționat corespunde tuturor normelor stabilite pentru a fi executat.
  - c) **Refuz** – procedura prin care Prestatorul, după parcurgerea etapei de verificare a OP, recunoaște că OP recepționat nu corespunde tuturor normelor sale stabilite pentru a fi executat și refuză executarea acestuia, cu indicarea motivului refuzului.
  - d) **Revocare** – procedura prin care Utilizatorul dă Prestatorului dispoziția de anulare a OP până cel târziu în momentul executării acestuia de către Prestator.
  - e) **Executat** – procedura prin care, în cazul inițierii TC, Prestatorul în calitate de prestator plătitor, execută un OP prin debitarea contului plătitorului sau, în cazul finalizării transferului de credit, Prestatorul în calitate de prestator beneficiar, pune la dispoziția beneficiarului fondurile indicate în OP prin creditarea contului beneficiarului.
- 2.19. FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)** – acronimul legii din SUA, denumită „Legea conformității fiscale a conturilor străine”, care impune raportarea de către instituțiile financiare din RM în concordanță cu Acordul semnat de guvernele SUA și RM pe 26.11.2014, a clienților SUA, inclusiv a celor care locuiesc în afara granițelor SUA, către Autoritățile fiscale americane (IRS – Internal Revenue Service).
- 2.20. Imprinter** – dispozitiv mecanic aflat la Prestator sau comerciant, ce permite preluarea unei amprente a elementelor confecționate în relief de pe fața (recto) cardului pe un formular standardizat al chitanței.
- 2.21. Mediu real (Card-Present Environment)** – operațiune efectuată prin citirea benzii magnetice a cardului/micropocesorului sau prin obținerea amprente elementelor confecționate în relief a cardului pe chitanță cu ajutorul imprinterului – tranzacții la ghișeele Băncii, ATM-uri, la comercianți.
- 2.22. Mediu virtual (Card-Absent Environment)** – operațiune efectuată prin telefon, poștă, internet, unde nu există dovada participării fizice a cardului, însă deținătorul trebuie să furnizeze parole sau coduri (de ex. CVV2, parola 3D-Secure, etc.)
- 2.23. Notă de dispută** – sesizare, pe care deținătorul de card o adresează în scris Băncii, în cazul contestării efectuării tranzacției prin intermediul cardului de plată emis de către Bancă.
- 2.24. Operațiuni cu cardul** – tranzacții reflectate în contul de plăți prin utilizarea cardului și/sau nr. de card, care includ alimentări/retrageri de numerar, transferuri de

fonduri, plăți de bunuri/servicii la comercianți sau pe internet, plăți de utilități, alte tranzacții.

- 2.25. Ordin de plată (OP)** – dispoziție a plătitorului dată Prestatorului pentru executarea TC.
- 2.26. Overdraft autorizat (descoperire de cont)** – facilitate acordată de Bancă în cazul insuficienței mijloacelor bănești în cont, care permite deținătorului de a efectua operațiuni într-o limita și termene, stabilite în contractul de credit.
- 2.27. Overdraft nesanționat** – sold negativ ca urmare a depășirii disponibilului din contul de plăți la efectuarea unei tranzacții cu cardul în regim offline sau a modificării cursului valutar în perioada “zi autorizare tranzacție” - “zi decontare tranzacție”.
- 2.28. PIN-cod** – element de securitate personalizat, reprezentat printr-un număr personal de identificare din 4 cifre, atribuit de către Prestator Deținătorului, în vederea identificării acestuia la efectuarea anumitor operațiuni cu cardul.
- 2.29. Plătitor** – titularul unui cont de plăți care autorizează un ordin de plată (inițiază sau permite executarea unui ordin de plată) din acel cont de plăți în vederea efectuării TC.
- 2.30. POS-terminal** - dispozitiv destinat deservirii deținătorilor de carduri, aflat la un prestator de servicii sau la un comerciant, care permite citirea datelor de pe banda magnetică și/sau de pe microprocesorul cardului de plată, procesarea acestor date și a altor date referitoare la operațiunea inițiată.
- 2.31. Sold disponibil** – sumele mijloacelor bănești din contul de plăți, în limita cărora pot fi efectuate operațiuni cu utilizarea cardului (cu reținerea sumelor minime în conformitate cu Tarifele în vigoare).
- 2.32. Sold minim** – sumă minimă necesară de menținut în contul de plăți, care se blochează la emiterea cardului.
- 2.33. Suport durabil** – instrument (suport de hârtie, CD-ROM-uri, DVD-uri, hard discuri ale calculatoarelor personale, pagini de internet etc.) care permite Utilizatorului să stocheze informații adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor informației respective, și care face posibilă reproducerea exactă a informațiilor stocate.
- 2.34. Tarifele Băncii (Tarife)** – comisioane și taxe percepute de Bancă pentru operațiunile efectuate prin intermediul cardului și/sau contului.
- 2.35. Tehnologie contactless** – tehnologie care permite achitarea rapidă a cumpărăturilor, în țară și străinătate, prin simpla apropiere a cardului de POS-terminalul de plată, fără introducerea PIN-ului pentru cumpărăturile ce nu depășesc echivalentul a 30 de dolari SUA.
- 2.36. Transfer de credit (TC)** – o serie de operațiuni care începe prin emiterea de către plătitor a unui ordin de plată și transmiterea acestuia unei bănci plătitoare cu scopul punerii la dispoziția beneficiarului a unor fonduri și care se finalizează prin acceptarea și executarea respectivului ordin de plată de către banca beneficiară.
- 2.37. Titular de cont** – Deținătorul de card principal, pe numele căruia Prestatorul deschide un cont de plăți.
- 2.38. 3D-Secure (Verified by VISA)** – element de securitate personalizat, care presupune autorizarea tranzacției cu o parolă unică, generată suplimentar, ori de câte ori se face o plată prin Internet la comercianții certificați la acest serviciu.
- 2.39. Zi lucrătoare bancară** – acea parte a unei zile pe parcursul căreia Prestatorul recepționează, acceptă sau refuză executarea ordinelor de plată și a revocărilor acestora.

### 3. APLICAREA REGULILOR

- 3.1.** Regulile se vor aplica relației dintre Prestator și Deținător din momentul încheierii Contractului-cadru și până la încetarea acestuia.

**public**

- 3.2.** Prezentele Reguli înlocuiesc orice dispoziție contrară existentă în contractele și/sau formularele specifice produselor și serviciilor oferite de Bancă, încheiate anterior intrării lor în vigoare.
- 3.3.** Prestatorul are dreptul să modifice unilateral prezentele Reguli. Orice modificare a Regulilor se aduce la cunoștință Deținătorului prin publicare și pe site-ul oficial al Băncii: [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md): Compartimentul Servicii persoane fizice/Carduri bancare. Modificările la Reguli intră în vigoare cu 60 de zile calendaristice înainte de data publicării lor sau începând cu data menționată în modificări, dacă această va fi ulterioară termenului minim legal de preavizare stabilit. Părțile convin că modificările Regulilor se consideră acceptate de către Deținător dacă acesta, înainte de data propusă a intrării lor în vigoare, nu informează Banca despre faptul că nu le acceptă.
- 3.4.** În cazul în care una dintre Părți nu-și îndeplinește obligațiile conform Contractului-cadru și/sau a Regulilor, cealaltă parte o va notifica acordându-i un termen de 30 de zile în vederea remedierii situației. Neremedierea încălcărilor de către Partea somată în termenul de 30 de zile acordă dreptul Părții lezate de a rezilia Contractul-cadru și de a pretinde plata de daune. În cazul dat, Contractul-cadru încetează fără a fi necesară intervenția unei instanțe judecătorești și fără vreo formalitate prealabilă, cu excepția adresării unei notificări de Partea care invocă rezilierea.
- 3.5.** Nici o neexercitare sau întârziere, sau amânare în exercitarea de către Bancă a oricărui drept sau remediu acordat conform Regulilor sau existent în virtutea legii nu va acționa ca o renunțare la asemenea drept sau remediu, și nici o exercitare unică sau parțială a oricărui drept sau remediu nu va împiedica orice exercitare viitoare a acestora, sau nu va împiedica exercitarea concomitentă a oricărui alt drept sau remediu accesibil Băncii în baza Regulilor generale sau în baza unor alte temeuri, legal justificate.

#### **4. CONDIȚIILE DE DESCHIDERE, MODIFICARE ȘI ÎNCHIDERE A CONTULUI DE PLĂȚI**

- 4.1.** Prestatorul se obligă să deschidă Clientului sau viitorului Utilizator unul sau mai multe conturi de plăți, în lei moldovenești sau valută străină (USD, EUR), la respectarea de către acesta a următoarelor condiții:
- depunerea cererii privind deschiderea contului de plăți, emiterea și eliberarea cardului de plată în baza formularului tipizat al Prestatorului;
  - prezentarea setului de documente necesar deschiderii contului de plăți în conformitate cu cerințele stabilite de Prestator și publicate pe pagina web oficială [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md);
  - prezentarea setului de documente necesar identificării Deținătorului în conformitate cu legislația în vigoare și cerințele Prestatorului.
- 4.2.** Cererea de deschidere a conturilor și seturile de documente indicate la pct. 4.1. se vor depune la Bancă nemijlocit de către Client sau persoana împuternicită de acesta. Prestatorul va deschide contul și va elibera cardul de plată doar Deținătorului în maxim 4 zile bancare din momentul depunerii cererii și a seturilor de documente, cu condiția conformității și suficienței acestora.
- 4.3.** termenului de remediere a neajunsurilor admise. În cazul înlăturării de către viitorul Client a lacunelor, Prestatorul va deschide contul.
- 4.4.** Prestatorul va fi în drept, în mod unilateral, să modifice contul de plăți al Titularului de cont în cazul în care vor surveni următoarele circumstanțe:
- modificarea datelor personale ale Titularului de cont;
  - modificări ale Planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din R. Moldova;
  - alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.

- 4.5. Contul de plăți se deschide pe o perioadă nelimitată de timp.
- 4.6. Prestatorul va închide contul de plăți al Titularului de cont în următoarele cazuri:
- la cererea scrisă a Titularului de cont;
  - în baza hotărârii instanței de judecată;
  - utilizarea la deschiderea contului de plăți și/sau în continuare a documentelor care ulterior au fost determinate ca fiind neautentice;
  - efectuarea de către Deținător a tranzacțiilor ce nu sunt permise de legislația RM;
  - refuzul în furnizarea de informații și documente necesare îndeplinirii de către Prestator a obligațiilor aferente prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, și FATCA;
  - alte situații prevăzute de legislația în vigoare.
- 4.7. Contul de plăți poate fi suspendat când toate cardurile atașate la cont sunt expirate, nu există rulaje în cont pentru o perioadă de 24/36 luni în dependență de termenul de valabilitate pentru care a fost emis cardul și soldul este "zero" (cu excepția dobânzilor și comisioanelor Băncii).
- 4.8. Operațiunile în conturile suspendate vor fi posibile numai după prezentarea tuturor documentelor actualizate (actul de identitate, ancheta de identificare a persoanei fizice, formularele IRS W9/W8 BEN etc.).
- 4.9. La solicitarea Titularului de cont privind reluarea operațiunilor în contul suspendat conform pct.4.8., Prestatorul reactivează contul, cu condiția prezentării tuturor documentelor solicitate de Bancă conform prezentelor Reguli.
- 4.10. Odată cu depunerea cererii conform pct.4.6. lit. a), Titularul de cont este obligat să restituie Băncii cardul principal și toate cardurile suplimentare. În cazul nerestituirii cardurilor Prestatorul percepe comision conform Tarifelor.
- 4.11. Închiderea contului de plăți și eliberarea soldului se efectuează în termen de pînă la 35-zile calendaristice din momentul depunerii cererii în conformitate cu pct.4.6. lit. a).
- 4.12. Titularul de cont abilitază în mod irevocabil Banca cu dreptul de a percepe sumele debitate peste limitele mijloacelor din cont (Overdraft nesancționat) din celelalte conturi ale sale deschise în Bancă, acționând în calitate de mandatar. Mandatul acordat de Titularul de cont poate fi exercitat de Bancă fără îndeplinirea vre-unei formalități suplimentare și este valabil la stingerea obligațiunilor Deținătorului rezultate din utilizarea cardului.
- 4.13. Dacă mijloacele bănești din conturile Titularului de cont în valuta contului nu sunt suficiente pentru achitarea deplină cu Banca, restul datoriei va fi încasat în numerar de la client sau de Bancă prin perceperea echivalentului acestei sume din conturile Titularului de cont în alte valute în modul prevăzut de prezentul alineat. Suma percepută din aceste conturi va fi convertită în valuta contului conform cursului valutar stabilit de Banca Națională la data zilei lucrătoare bancare când se va achita datoria.

## 5. CONDIȚIILE DE UTILIZARE A CONTULUI DE PLĂȚI

- 5.1. Contul de plăți poate fi alimentat în numerar la unitățile Băncii sau la terminalele cash-in, ori prin virament, la efectuarea transferurilor atât din țară, cât și de peste hotare, ori prin alte modalități oferite de Bancă, cu excepția contului prevăzut pentru plățile sociale (CNAS).
- 5.2. Alimentarea contului se efectuează de către deținătorul de card, însă poate fi alimentat de către o persoană terță, conform legislației în vigoare,.
- 5.3. Serviciile de plată aferente cardurilor sunt furnizate de către Prestator Deținătorului cu respectarea următoarelor reguli:
- Prestatorul asigură autorizarea operațiunilor de plată 24/24, 7/7, în limita

**public**

disponibilului din cont;

b) operațiunea de plată este considerată autorizată doar în cazul în care plătitorul și-a exprimat consimțământul fie înainte, fie după executarea operațiunii de plată. În lipsa unui astfel de consimțământ, operațiunea este considerată ca fiind neautorizată. Forma și procedura de exprimare a consimțământului pentru operațiunile prin carduri sunt următoarele:

- ✓ la ghișeele Băncii prin POS-terminal: consimțământul se exprimă prin introducerea PIN- codului și prin aplicarea semnăturii Deținătorului pe chitanță;
- ✓ la comercianți: consimțământul se exprimă prin aplicarea semnăturii Deținătorului pe chitanța oferită de comerciant sau prin introducerea PIN-codului;
- ✓ pe internet: consimțământul se exprimă prin indicarea numelui și prenumelui Deținătorului, nr. cardului, datei de valabilitate, CVC2/CVV2, 3D-Secure.

c) Deținătorul în calitate de plătitor își poate retrage consimțământul, menționat la lit. b), dar nu mai târziu de momentul în care poate revoca operațiunea de plată.

d) Deținătorul poate revoca operațiunea de plată efectuată cu cardul astfel:

- ✓ pentru operațiunile în numerar:
  - prin ATM – pot fi revocate până în momentul selectării sumei spre retragere;
  - prin POS-terminale, la ghișeele Băncii sau la comercianți – tranzacția poate fi anulată prin operațiunea REVERSAL;
- ✓ pentru operațiunile prin internet: pot fi revocate numai după expedierea unui e-mail/fax în adresa comerciantului, iar comerciantul inițiază o solicitare de anulare a tranzacției Prestatorului în termen de 1 zi bancară de la efectuarea tranzacției.

e) termenul maxim de executare al operațiunii de plată este:

- ✓ în cazul în care Deținătorul are calitatea de plătitor, după introducerea/citirea datelor de pe card/datelor aferente tranzacției în POS terminal/ATM/imprinter/internet (date privind suma, opțional, în dependență de tipul tranzacției (POS terminal/la comerciant/ pe internet) valuta, numele, prenumele Deținătorului, data expirării, CVV2, parola Verified by Visa), tranzacția se autorizează, urmând să fie debitată în termenul stabilit de către SPC, dar nu mai mult de 35 de zile calendaristice.
- ✓ în cazul în care Deținătorul are calitatea de beneficiar, Prestatorul atribuie data valutei, care nu poate fi ulterioară zilei lucrătoare în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este creditată în contul Prestatorului, și ulterior creditează imediat contul beneficiarului plății.

f) transferul de credit efectuat prin intermediul cardurilor de plată emise de Prestator se realizează în conformitate cu cap.7 din prezentele Reguli.

g) operațiunile valutare, care se realizează prin intermediul cardurilor emise de Prestator, se efectuează în conformitate cu prevederile legislației valutare a RM.

#### 5.4. Procedura alimentării Contului:

a) până la ora-limită 16:15 va fi executată în aceeași zi bancară;

b) după ora-limită 16:15 va fi executată în următoarea zi bancară.

5.5. Conturile deschise de către persoanele fizice nerezidente pot fi alimentate în conformitate cu prevederile Regulamentului BNM nr.29 din 13.02.2018 privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare.

5.6. Transferul de credit se înscrie în cont cu sau fără convertirea valutei în următoarea ordine:

a) dacă valuta tranzacției coincide cu valuta contului, atunci nu are loc convertirea valutei;

b) dacă valuta tranzacției diferă de valuta contului, atunci convertirea valutei se face la cursul valutar al zilei bancare la momentul prelucrării tranzacției stabilit pentru operațiunile cu cardurile de plată.

- 5.7. Operațiunile de retragere a mijloacelor bănești la ghișeele Băncii din conturile la care sunt atașate cardurile de plată se efectuează:
- prin intermediul cardului, la POS-terminal;
  - în lipsa cardului - în baza cererilor depuse de către clienți, cu condiția blocării cardului în perioada dintre procesări. Eliberarea numerarului se efectuează doar în baza actului de identitate, prezentat în original și în conformitate cu Tarifele în vigoare.

## 6. REGULILE DE UTILIZARE A CARDULUI DE PLATĂ

- 6.1. Cardul este proprietatea Băncii și se eliberează Deținătorului cu dreptul de utilizare temporară. Cardul poate fi utilizat numai de către Deținător, al cărui nume și prenume sunt imprimare sau embosate pe card.
- 6.2. Termenul de valabilitate al cardului se stabilește de către de Bancă, este indicat pe card și expiră în ultima zi a lunii și anului indicate pe card.
- 6.3. La primirea cardului și plicului cu PIN-cod Deținătorul trebuie să:
- verifice integritatea plicului în prezența angajatului Băncii. Dacă plicul este deteriorat, Deținătorul poate solicita emiterea gratuită a unui card cu PIN- cod nou;
  - verifice corectitudinea numelui de familie și a prenumelui embosate pe card. Dacă acestea au fost embosate pe card eronat din vina Băncii (datele în Cerere au fost indicate corect), Deținătorul trebuie să solicite emiterea gratuită a unui card și PIN-cod noi;
  - confirme prin semnătură primirea cardului și plicului cu PIN- cod;
  - semneze cardul pe verso pe panelul pentru semnătură. Semnătura trebuie să fie identică cu cea din actul de identitate. Necorespunderea sau lipsa semnăturii de pe card îi dă dreptul Prestatorului/comerciantului să refuze deservirea Deținătorului și să retragă cardul din circulație.
- 6.4. Din momentul primirii cardului și a plicului cu PIN-cod, Deținătorul poartă răspundere pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul cardului sau datelor aferente cardului, indiferent de faptul dacă este semnătura Deținătorului pe cec sau nu. Responsabilitatea se extinde până în momentul restituirii cardului Băncii conform clauzelor contractuale.
- 6.5. Cardul trebuie să fie păstrat în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea și/sau furtul acestuia.
- 6.6. Deținătorul trebuie să memorizeze și să păstreze în secret PIN-codul atribuit cardului primit, iar plicul pe care este imprimat acesta, să-l distrugă. PIN-codul va fi folosit la utilizarea fizică a cardului. La utilizarea PIN-codului, Deținătorul trebuie să se asigure că acesta nu este observat de alte persoane.
- 6.7. În cazul în care Deținătorul uită PIN-codul, trebuie să solicite emiterea unui card nou prin depunerea unei cereri la una din subdiviziunile Băncii sau prin intermediul sistemului 24comertbank și să restituie cardul existent pentru care Prestatorul nu poate genera un PIN- cod nou.
- 6.8. În caz de distrugere/deteriorare/furt sau pierdere de card din vina Deținătorului, acesta poate retrage numerar din contul de plăți. În cazul eliberării numerarului din contul de plăți al clientului, Prestatorul percepe comision conform Tarifelor.
- 6.9. La efectuarea operațiunilor la ghișeu/comerciant este necesară prezența obligatorie a Deținătorului.
- 6.10. Deținătorul cardului își dă acordul cu faptul că introducerea PIN- codului la efectuarea operațiunilor este:
- echivalentă cu semnătura sa personală;
  - confirmarea faptului, că efectuarea operațiunii în suma respectivă a fost efectuată în prezența sa și în strictă conformitate cu voința sa.



- 6.11.** În anumite cazuri, comercianții pot solicita prezentarea actului de identitate pentru stabilirea identității Deținătorului.
- 6.12.** Deținătorul trebuie să solicite chitanță după efectuarea operațiunilor la ghișeu/comercianți. Deținătorul trebuie să ia notă de chitanță și să se asigure ca data, numărul de card, numele/prenumele, suma tranzacției corespund tranzacției efectuate, iar “mesajul de răspuns “ al operațiunii este reușit.
- 6.13.** La eșuarea tranzacției și în lipsa abonării la serviciul “Alertă SMS/e-mail”, Deținătorul trebuie să verifice urgent soldul contului la ATM, POS-terminal, la ghișeu sau apelând la Serviciul call-centru al Prestatorului.
- 6.14.** Deținătorul trebuie să păstreze chitanțele tranzacțiilor și după caz, să le colaționeze cu extrasul de cont.
- 6.15.** În cazul în care la retragerea numerarului din bancomatele Băncii, bancnotele nu au fost ridicate din bancomat în timp de 30 (treizeci) de secunde – bancnotele respective vor fi retrase în bancomat (măsurile similare de securitate pot fi prevăzute și la bancomatele altor bănci).
- 6.16.** Decizia privind restituirea sumei retrase va fi luată în urma analizei cazului în baza cererii în scris a Deținătorului.
- 6.17.** Pentru evitarea fraudelor și tentativelor de fraudă, Deținătorului i se recomandă abonarea la serviciul “Alertă SMS/e-mail”, care îi permite recepționarea notificărilor în baza unei cereri depuse la subdiviziunea Băncii.
- 6.18.** La efectuarea operațiunilor prin telefon, poșta electronică, internet sau altor operațiuni fără prezența fizică a cardului, Deținătorul trebuie să fie sigur că partea contractantă este un partener de încredere și bine cunoscut, că acest partener va lua măsuri pentru păstrarea confidențialității datelor cardului și că modalitatea de expediere a acestora este securizată.
- 6.19.** La efectuarea tranzacțiilor pe internet Deținătorul va utiliza site-uri protejate prin sisteme de securitate a plăților cu carduri. În lipsa sistemelor de securitate Deținătorul va evita utilizarea concomitentă a datelor numărului de card, CVV-ului și termenului de valabilitate. Site-urile care vor solicita codurile PIN trebuie să fie evitate.
- 6.20.** Pentru efectuarea tranzacțiilor pe internet (în mediul virtual – Card Absent Environment) în condiții de strictă securitate, Banca pune la dispoziție gratuit serviciul Verified by Visa.
- 6.21.** Activarea serviciului 3-D Secure este gratuită și nu implică prezentarea Deținătorului de card la unitățile Băncii sau semnarea vreunui contract.
- 6.22.** Pe pagina securizată, Deținătorul introduce datele cardului (numărul cardului, data expirării, codul CVV/CVV2 format din 3 cifre, numele prenumele).
- 6.23.** După validarea preliminară a acestor date, platforma online pe care Deținătorul efectuează plata, dacă este compatibilă cu acest standard, solicită parola 3-D Secure. Odată ce parola de acces a fost introdusă și validată, plata va fi finalizată, iar Deținătorul va primi un mesaj de confirmare a plății.
- 6.24.** Deținătorul primește parola unică prin SMS/mesaj la datele de contact (numărul de telefon mobil/adresa de e-mail), pe care le-a indicat în cererea de deschidere a contului/cererea de conectare la serviciile suplimentare/cererea de modificare a datelor. Fiecare plată efectuată are parola sa unică, emisă de platforma de plată online.
- 6.25.** Dacă Deținătorul nu a informat Prestatorul despre pierderea/furtul cardului/compromiterea unor date legate de card, Banca nu va purta răspundere pentru operațiunile efectuate cu cardul pierdut/ furat/compromis. Prestatorul va bloca cardul din momentul notificării de către Deținător despre furtul/ pierderea/ compromiterea cardului.

- 6.26.** Notificarea prin telefon și cererea scrisă de blocare a cardului trebuie să conțină următoarele date: numărul cardului, numele de familie, prenumele Deținătorului, cuvântul-cheie, împrejurările în care a fost pierdut/ furat/compromis cardul. Dacă cererea se expediază prin fax, se va transmite și copia actului de identitate. Datele referitor la blocarea cardului (numele de familie, prenumele deținătorului, numărul de telefon de la care s-a apelat, modalitatea de identificare a clientului (prin cuvântul-cheie sau alte date personale) se vor păstra într-un registru special.
- 6.27.** În cazul în care Deținătorul a găsit cardul pierdut/furat, prealabil blocat, deblocarea cardului este posibilă doar după efectuarea unei investigații de către Bancă și achitării comisionului în conformitate cu Tarifele. Dacă după efectuarea investigației, Banca a ajuns la concluzia imposibilității deblocării cardului, Deținătorul nu are dreptul să utilizeze cardul dat și este obligat să-l returneze imediat Băncii. Comisionul achitat, în cazul de față, nu se restituie.
- 6.28.** Nu se percepe comision de deblocare în cazurile menționate la pct.8.2.7.și în cazul în care cardul a fost capturat de bancomat din motive tehnice.
- 6.29.** Pentru prevenirea utilizării cardului de către persoane neautorizate, dar și din motive de siguranță, Banca stabilește limite zilnice de retragere a numerarului, indicate în Tarifele Băncii.
- 6.30.** La efectuarea a mai mult de 3 operațiuni de tip „credit voucher” în sume care depășesc 200 euro sau echivalentul acestora, Banca își rezervă dreptul de a bloca cardul până la stabilirea autenticității operațiunii.
- 6.31.** Banca limitează la trei numărul de tentative greșite de introducere a PIN- codului. La introducerea consecutivă de 3 ori a PIN-codului incorect, cardul se blochează și nu mai poate fi utilizat. Pentru deblocare Deținătorul de card trebuie să apeleze Serviciul call-centru al Prestatorului, disponibil 24/24 de ore la numărul de telefon +373 22 839 807.
- 6.32.** În cazul introducerii incorecte a PIN-codului și blocării cardului, deblocarea acestuia, la aflarea Deținătorului de card peste hotarele țării, este posibilă, conform Regulilor SPC, doar după expirarea a 24 ore din momentul blocării.
- 6.33.** În conformitate cu Legea cu privire la reglementarea valutară N62-XVI din 21.02.2008 și Regulamentul BNM nr.29 din 13.02.2018, sunt stabilite limite la utilizarea cardurilor peste hotarele țării: retragere de numerar în străinătate de pe un cont de plăți nu mai mult de 10 000 euro/lună sau echivalentul lor, calculat la cursul oficial al BNM stabilit pentru ziua în care s-a retras numerarul.
- 6.34.** În cazul în care la un cont au fost deschise carduri suplimentare, suma totală a retragerilor de numerar în valută străină efectuate prin intermediul cardurilor emise la unul și același cont de plăți nu poate depăși limita indicată în punctul 6.32 al prezentelor Reguli.
- 6.35.** În scopul prevenirii fraudelor cu cardurile emise, Banca a stabilit restricții (imposibilitatea efectuării operațiunilor) la utilizarea cardurilor pentru operațiunile de retragere de numerar și achitare prin POS-terminal/internet la comercianți în următoarele țări: Indonesia, Thailand, China, Vietnam, Burkina Faso, Iran, Iraq, Pakistan, Qatar, Syria, Tunisia, Argentina, British Virgin Islands, Mexico, Peru, Venezuela, Albania, Afganistan, Nepal, India.

## **7. CONDIȚIILE PRIVIND UTILIZAREA SERVICIULUI „TRANSFERUL DE CREDIT”**

### **7.1. TC se efectuează în următoarele condiții:**

- a) se realizează în monedă națională și în valută străină, conform prevederilor actelor legislative și normative în vigoare numai la indicarea codului IBAN sau contului plătitorului/beneficiarului în cazul în care țara acestuia nu face parte din cadrul zonei SEPA;

- b) se utilizează pentru efectuarea plăților/transferurilor între conturile proprii sau în adresa persoanelor terțe. TC în monedă națională se utilizează suplimentar și la efectuarea plăților la bugetul public național.
- c) TC în monedă națională poate fi efectuat în regim de urgență (transfer urgent) sau în regim normal (transfer normal).
- d) pentru efectuarea TC se va utiliza OP conform formularului tipizat al Prestatorului, care se va completa în limba română în cazul efectuării TC în monedă națională și în limba engleză în cazul efectuării TC în valută străină. Responsabilitatea privind veridicitatea și corectitudinea informației indicate în OP îi revine emitentului.

**7.2. Transferul de credit se execută de Prestator cu respectarea următoarelor reguli:**

- a) OP se prezintă spre executare Prestatorului de către Deținător în ziua în care a fost emis;
- b) moment al recepționării OP se consideră momentul în care OP, prezentat de către plătitor, pe suport hârtie sau transmis prin 24Comerțbank este recepționat de Bancă, în calitate de prestator plătitor. În cazul în care momentul recepționării nu este într-o zi lucrătoare pentru Bancă, ordinele de plată se verifică, acceptă/refuză și se execută în următoarea zi bancară.
- c) OP recepționat în ziua lucrătoare pentru Prestator, până la ora-limită (cut-off time) indicată în Graficul de recepționare a OP pe parcursul zilei bancare (aprobat de Comitetul de conducere al Băncii), se verifică, acceptă/refuză și se execută în aceeași zi bancară în care a fost emis și prezentat Prestatorului;
- d) OP recepționat după ora-limită (cut-off time) a zilei lucrătoare, indicată în Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei bancare sau într-o zi de odihnă, se verifică, acceptă/refuză și se execută în următoarea zi bancară în care a fost emis și prezentat Prestatorului;
- e) termenul maxim de executare al ordinului de plată este:
  - ✓ în cazul în care Prestatorul are calitatea de bancă plătitoare, atunci după momentul recepționării ordinului de plată în conformitate cu pct. 7.2 lit.b)-d), suma operațiunii de plată este creditată în contul băncii beneficiare cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare;
  - ✓ în cazul în care Prestatorul are calitatea de bancă beneficiară, atunci Prestatorul atribuie data valutei, care nu poate fi ulterioară zilei lucrătoare în care suma ce face obiectul operațiunii de plată este creditată în contul Prestatorului, și ulterior creditează imediat contul beneficiarului plății.
- f) operațiunea de plată este considerată autorizată doar în cazul în care plătitorul și-a exprimat consimțământul fie înainte, fie după executarea operațiunii de plată. În lipsa unui astfel de consimțământ, operațiunea de plată este considerată ca fiind neautorizată. Forma de exprimare a consimțământului pentru operațiunile cu carduri se exprimă conform pct.5.3, lit.b).
- g) plătitorul își poate retrage consimțământul, menționat la pct. 7.2, lit. f), dar nu mai târziu de momentul în care poate revoca OP.
- h) plătitorul poate revoca OP (cu excepția transferului de credit urgent) până la momentul executării acestuia de către Bancă.
- i) la utilizarea instrumentului de plată Banca poate stabili limite de cheltuieli pentru operațiunile executate cu utilizarea instrumentului de plată respectiv în conformitate cu Tarifele sale în vigoare și/sau în conformitate cu contractul aferent liniei de credit.

**7.3. Informațiile ce trebuie furnizate de către Deținător în vederea executării corecte a unui OP sunt următoarele:**

<b>TC în MDL ordinar</b>	<b>TC în MDL la buget</b>	<b>TC în valută străină</b>
<i>nume, prenume/denumire plătitor/beneficiar</i>		

<i>codul IBAN al plătitorului/beneficiarului</i>	<i>codul IBAN al plătitorului/beneficiarului</i>	<i>codul IBAN sau contul plătitorului/beneficiarului în cazul în care țara acestuia nu face parte din cadrul zonei SEPA</i>
<i>codul fiscal al plătitorului/beneficiarului</i>		
-	-	<i>adresa plătitorului</i>
<i>Opțional:banca plătitoare/banca beneficiară</i>	<i>banca plătitoare/banca beneficiară</i>	<i>banca plătitoare/banca beneficiară</i>
-	-	<i>codul băncii plătitoare/băncii beneficiare</i>
-	-	<i>orașul/țara/adresa beneficiarului</i>
<i>informații/ documente care justifică efectuarea plății în conformitate cu legislația RM</i>		

**7.4.** OP recepționat de către Prestator va fi acceptat spre executare numai după verificarea următoarelor:

- a) actului de identitate al Deținătorului, prezentat în original;
- b) Deținătorul are deschis cont în Bancă în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
- c) mijloacele bănești aflate în cont sunt suficiente pentru efectuarea plății și acoperirea comisioanelor Băncii în conformitate cu tarifele sale în vigoare;
- d) asupra mijloacelor bănești din contul Deținătorului nu sunt aplicate restricții privind utilizarea acestora din partea organelor abilitate prin lege;
- e) corectitudinii codului IBAN al plătitorului/ beneficiarului;
- f) ordinul de plată este întocmit corect și conține informații complete și corecte în conformitate cu pct.7.3 și este semnat de Deținător sau de persoana împuternicită, conform legislației în vigoare a RM și procedurilor Prestatorului;
- g) în funcție de caz, a documentelor justificative. La prezentarea documentelor justificative, datele indicate în acestea, inclusiv codul IBAN al plătitorului și al beneficiarului, trebuie să corespundă cu datele din ordinul de plată prezentat.

**7.5.** În cazul în care nu este întrunită vreuna din condițiile enumerate în pct. 7.4 din prezentele Reguli, Prestatorul refuză ordinul de plată și notifică Deținătorul privind motivul refuzului, precum și procedura de remediere a oricăror erori, care au determinat refuzul.

**7.6.** În cazul în care sunt întrunite condițiile enumerate în pct. 7.4 din prezentele Reguli, Prestatorul, în calitate de bancă plătitoare, acceptă și execută ordinul de plată, creditând suma operațiunii în contul băncii beneficiarului plății cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile bancare. La recepționarea fondurilor și în cazurile în care sunt respectate condițiile din prezentul capitol, Prestatorul în calitate de bancă beneficiară, creditează contul Deținătorului în aceeași zi bancară, în care fondurile au intrat în contul Prestatorului.

**7.7.** Un OP se consideră ca fiind executat corect în ceea ce privește beneficiarul plății specificat prin codul unic de identificare (IBAN, etc.) dacă OP este executat în conformitate cu codul unic de identificare.

## **8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

### **8.1. Prestatorul se obligă:**

- 8.1.1.** să deschidă Deținătorului contul de plăți și să efectueze operațiuni în el în ordinea stabilită de legislația Republicii Moldova, uzanțele bancare și actele normative interne ale Prestatorului;
- 8.1.2.** să execute întocmai și în termenii stabiliți prin Contract operațiunile ordonate de Deținător;
- 8.1.3.** să păstreze evidențele pentru o perioadă de timp determinată, în conformitate cu prevederile legale, încât tranzacțiile să poată fi urmărite, iar erorile să poată fi rectificate;
- 8.1.4.** să demonstreze, în cazul în care Deținătorul contestă o tranzacție, faptul că tranzacția respectivă a fost înregistrată corect în cont;
- 8.1.5.** să asigure că elementele de securitate personalizate ale cardului nu sunt accesibile altor persoane decât Deținătorului;
- 8.1.6.** să asigure Deținătorul cu posibilitatea notificării în conformitate cu pct. 8.3.4 (telefon, e-mail) a situațiilor de urgență și să ia toate măsurile necesare care depind de el pentru a stopa imediat executarea tranzacțiilor frauduloase prin intermediul cardului, asigurând Deținătorul cu mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării și nr. de înregistrare a comunicării);
- 8.1.7.** să pună la dispoziția Deținătorului, la cerere, în termen de 18 luni de la notificare, mijloacele de a dovedi că a fost efectuată o notificare despre cazurile de pierdere/furt, însușire a cardului sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia;
- 8.1.8.** să ofere, înainte de executarea unei operațiuni de plată, la cererea Deținătorului, exprimată pentru această operațiune specifică de plată și inițiată de un plătitor, informații explicite cu privire la termenul maxim de executare, la comisioanele ce trebuie achitate de către plătitor și, unde este cazul, specificarea comisioanelor după tip și valoare;
- 8.1.9.** în cazul menționat la pct. 8.2.6, lit. b), dacă este posibil, înainte de blocare și, cel mai târziu, imediat după blocarea cardului de plată, să informeze Deținătorul despre aceasta și motivele blocării, cu excepția cazului în care furnizarea acestei informații aduce atingere motivelor de siguranță justificate în mod obiectiv sau este interzisă de actele normative în vigoare;
- 8.1.10.** să deblocheze cardul de plată sau să îl înlocuiască cu unul nou odată ce motivele de blocare încetează să mai existe;
- 8.1.11.** să transmită gratuit Deținătorului cel puțin o dată pe lună, extrasul din cont pe suport de hârtie sau în alt mod convenit de Părți prin cerere (e-mail, pagină internet, etc.);
- 8.1.12.** să nu transmită Deținătorului un instrument de plată nesolicitat (card, plic cu PIN cod), cu excepția cazului în care instrumentul de plată deja deținut de Deținător trebuie înlocuit;
- 8.1.13.** să asigure confidențialitatea datelor privind Deținătorul și a tranzacțiilor efectuate, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal și secretul comercial și bancar;
- 8.1.14.** să instruiască Deținătorul privind comportamentul optim în caz de fraudă sau suspectare de fraudă.
- 8.1.15.** să pună gratuit la dispoziția Deținătorului un exemplar al Tarifelor Prestatorului în vigoare;
- 8.1.16.** să informeze Titularului de cont despre:
  - a) programul de lucru cu publicul prin afișarea acestuia în oficiile Prestatorului;
  - b) codul IBAN aferent contului deschis;

c) Graficul de recepționare a ordinelor de plată, pe care îl va publica pe site-ul Prestatorului [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md);

d) motivul refuzului OP, cu indicarea motivului refuzului;

e) modalitatea în care plătitorul poate remedia eventualele erori ce au determinat motivul refuzului;

f) când Titularul de cont are calitatea de plătitor: după ce suma unei operațiuni de plată este debitată din contul plătitorului, Prestatorul îi pune imediat la dispoziție, prin email; ori pe suport de hârtie; sau pagină internet; ori prin e-mail; ori sms conform tarifelor, în dependență de cererea Utilizatorului, următoarele informații:

- ✓ informații care să permită plătitorului identificarea fiecărei operațiuni de plată și, unde este cazul, informații privind beneficiarul plății;
- ✓ valoarea operațiunii de plată exprimată în moneda în care este debitat contul său de plată sau în moneda utilizată în ordinul de plată;
- ✓ valoarea comisioanelor legate de operațiunea de plată și specificarea lor după tip și valoare sau dobânda care trebuie achitată de către plătitor;
- ✓ dacă este cazul, cursul valutar utilizat în cadrul operațiunii de plată de către prestatorul de servicii de plată al plătitorului și valoarea totală a operațiunii de plată după conversia monetară respectivă;
- ✓ data de debit a valutei sau data primirii ordinului de plată.

g) când Titularul de cont are calitatea de beneficiar: după executarea unei operațiuni de plată, Prestatorul, îi furnizează fără întârziere Utilizatorului (nu mai târziu de ziua lucrătoare în care a fost executată operațiunea de plată), pe suport de hârtie; sau pagină internet; ori prin e-mail; ori sms conform tarifelor, în dependență de cererea Utilizatorului, următoarele informații:

- ✓ informația care îi permite beneficiarului identificarea operațiunii de plată și, după caz, identificarea plătitorului, precum și a oricărei informații transmise odată cu operațiunea de plată;
- ✓ valoarea operațiunii de plată exprimată în moneda în care este creditat contul beneficiarului;
- ✓ valoarea comisioanelor aplicate operațiunii de plată, specificate după tip și valoare, sau dobânda care trebuie achitată de către beneficiar;
- ✓ dacă este cazul, cursul valutar utilizat în cadrul operațiunii de plată de către Prestator, în calitate de prestator beneficiar și valoarea totală a operațiunii de plată înaintea conversiei monetare;
- ✓ data de credit a valutei.

**8.1.17.** să accepte spre executare și să execute OP ale Titularul de cont, în conformitate cu cap.7 din prezentele Reguli (excepție constituind documentele aferente operațiunilor inițiate de către Titularul de cont prin intermediul serviciilor electronice care sunt reglementate prin contract separat);

**8.1.18.** să consulte Titularul de cont privind exigențele BNM stabilite pentru administrarea conturilor de plăți.

## **8.2. Prestatorul este în drept:**

**8.2.1.** să facă investigații în legătura cu datele completate în cerere, în condițiile legii;

**8.2.2.** să refuze activarea serviciului Verified by Visa, în cazul în care nu sunt furnizate informațiile necesare pentru verificarea identității Deținătorului.

**8.2.3.** să refuze deținătorului deschiderea contului de plăți și/sau efectuarea operațiunilor în cont în cazul în care:

**a)** deținătorul a furnizat informații neautentice sau neveridice la deschiderea contului de plăți;

**b)** există suspiciuni rezonabile privind folosirea de către deținător a contului de plăți în scopul realizării unor activități ilegale;

- c) se utilizează documente care ulterior au fost depistate de Prestator ca fiind neautentice;
  - d) deținătorul nu prezintă sau refuză să prezinte Prestatorului informații complete și autentice, necesare identificării sale conform legislației în vigoare și actelor normative interne ale Prestatorului;
  - e) deținătorul nu îndeplinește solicitarea Băncii privind prezentarea documentelor în vederea determinării statutului FATCA sau informațiilor necesare de raportat către IRS SUA ori acesta nu își exprimă acordul (consimțământul) privind furnizarea datelor sale personale de către Bancă în adresa IRS SUA;
  - f) a expirat termenul de valabilitate a actelor de identitate și împuternicirilor persoanelor împuternicite;
  - g) nu s-au prezentat actele, care conform legislației în vigoare a RM, sunt necesare efectuării tranzacției;
  - h) efectuarea tranzacției nu este permisă de legislația Republicii Moldova în vigoare;
  - i) alte situații prevăzute de actele normative și procedurile interne ale Prestatorului.
- 8.2.4.** să solicite informații și documente suplimentare în conformitate cu legislația în vigoare și cu procedurile interne ale Băncii necesare deschiderii contului/monitorizării tranzacțiilor în cont/identificării Deținătorului;
- 8.2.5.** să dispună retragerea cardului, fără îndeplinirea vreunei formalități juridice, în situația nerespectării obligațiilor asumate de către Deținător în conformitate cu prezentele Reguli;
- 8.2.6.** să ia următoarele măsuri, în caz de fraudă/suspiciune de fraudă sau utilizare neautorizată:
- a) să refuze autorizarea unei tranzacții cu carduri;
  - b) să blocheze cardul;
  - c) să refuze emiterea unui card nou sau înlocuirea cardului, fără ca prin aceasta Deținătorului să fie exonerat de răspunderea financiară pentru tranzacțiile efectuate deja cu cardul.
- 8.2.7.** Blocarea cardului poate fi inițiată în baza:
- a) informației prezentate de SPC;
  - b) interpelărilor organelor competente de drept și de Stat;
  - c) în caz de fraudă sau suspiciune de fraudă;
  - d) alte cazuri prevăzute prin contract.
- 8.2.8.** să acționeze potrivit dispozițiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuzivă sau frauduloasă a cardului.
- 8.2.9.** să modifice în mod unilateral condițiile Regulilor de utilizare și Tarifelor aferente utilizării cardurilor, informând Deținătorul minim cu 2 luni înainte de intrarea în vigoare a modificărilor, cel puțin prin una din următoarele modalități: pe suport hârtie, la sediile unităților Prestatorului sau prin mijloace de comunicare electronică (pagina web a Băncii, e-mail, sms etc.) privind noile condiții, oferindu-i acestuia posibilitatea să accepte aceste condiții sau să renunțe imediat și în mod gratuit la serviciile oferite. Prevederea dată nu se aplică în cazul rezilierii contractului în temeiul neexecutării obligațiilor de către una dintre părți.
- 8.2.10.** să stabilească limite de cheltuieli pentru operațiunile executate de Deținător cu utilizarea cardului de plată în conformitate cu Tarifele sale în vigoare.
- 8.2.11.** să modifice în mod unilateral dobânda aplicată în funcție de nivelul dobânzilor practicate pe piața bancară în conformitate cu pct. 10.3.
- 8.2.12.** să închidă contul în conformitate cu pct.4.7. din prezentele Reguli;
- 8.2.13.** fără acordul Titularului de cont, acționând ca împuternicit al acestuia, să debiteze mijloacele bănești din contul de plăți al acestuia în următoarele cazuri:

- a) încasarea plăților datorate Prestatorului, inclusiv comisioane dobânzi și orice alte datorii ale Titularului de cont față de Prestator, indiferent de temeiul apariției acestora;
- b) corectarea erorilor aferente înregistrărilor mijloacelor bănești incorecte în contul de plăți al Titularului de cont;
- c) perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din contul de plăți al Titularului de cont în favoarea terțelor persoane în baza documentelor înaintate de organele de stat abilitate prin lege;
- d) alte situații stabilite de legislația Republicii Moldova în vigoare și de prezentele Reguli.

### **8.3. Deținătorul se obligă:**

- 8.3.1.** la deschiderea contului să prezinte Prestatorului actele stabilite în pct.4.1. din prezentele Reguli perfectate în ordinea stabilită;
- 8.3.2.** să actualizeze Ancheta de identificare a clientului, persoană fizică, ori de câte ori este necesar, dar cel puțin, anual.
- 8.3.3.** să prezinte și să actualizeze la cererea Prestatorului orice informații necesare conform Acordului interguvernamental semnat de către guvernele RM și SUA pe 26.11.2014;
- 8.3.4.** să notifice în scris în cel mai scurt timp, despre orice schimbare care poate afecta relația cu Prestatorul și să prezinte Prestatorului actele confirmative în termen de cel mult 5 zile lucrătoare;
- 8.3.5.** să substituie în termeni rezonabili actele cu termen de valabilitate limitat;
- 8.3.6.** să utilizeze cardul, doar în condițiile prevăzute de prezentele Reguli și Tarifele în vigoare, disponibile on-line pe pagina web oficială a Prestatorului;
- 8.3.7.** să prezinte Prestatorului, în cazul rezilierii Contractului, cererea de închidere a contului de plăți;
- 8.3.8.** în scopul prevăzut la pct. 8.3.6, să asigure păstrarea cardului și elementelor de securitate personalizate (nr. cardului, PIN-codul, CVV-ul, parola 3D-Secure și cuvântul-cheie) în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, furtul sau orice utilizare neautorizată a acestora;
- 8.3.9.** să anunțe telefonic Banca la nr. de tel.+373 22 839 807 imediat ce constată apariția unei situații de urgență:
  - a) blocarea, pierderea, furtul, distrugerea, însușirea sau altă utilizare neautorizată a cardului/PIN- codului/oricărui alt cod ce permite identificarea sa;
  - b) înregistrarea în contul personal a unor tranzacții neautorizate;
  - c) orice eroare sau neregulă apărută în urmă gestionării contului de către Prestator.
- 8.3.10.** Să solicite reemiterea cardului în cazul pierderii, furtului, deteriorării acestuia sau pierderii PIN-ului la depunerea unei cereri scrise.
- 8.3.11.** să restituie cardul Băncii în următoarele cazuri:
  - a) card defectuos (nu se citește informația de pe banda magnetică și/sau CIP);
  - b) card pierdut, ulterior găsit, iar Prestatorul a reemis un card nou;
  - c) card cu termenul de valabilitate expirat;
  - d) tranzacții frauduloase efectuate prin intermediul cardului;
  - e) rezilierea anticipată a Contractului.
- 8.3.12.** să notifice Prestatorul cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte despre intenția de retragere a numerarului în sumă ce depășește 50 000.00 MDL sau în echivalent.
- 8.3.13.** să suporte toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă aceste pierderi rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a obligațiilor ce îi revin conform pct.8.3.6. și 8.3.9. din prezentele Reguli. În astfel de cazuri, suma maximă menționată la pct.9.3. nu se aplică;



- 8.3.14.** să efectueze transferuri din contul de plăți deschis la Prestator în limita mijloacelor bănești disponibile, inclusiv cu achitarea comisioanelor aferente și altor datorii scadente;
- 8.3.15.** la efectuarea unui transfer de credit, să furnizeze Prestatorului date bancare veridice conform pct. 7.3;
- 8.3.16.** să confirme prin semnătură pe OP în valută străină bifarea sintagmei „Declar pe propria răspundere că datele bancare ale beneficiarului sunt veridice”;
- 8.3.17.** să înainteze Prestatorului OP spre executare în limita programului de lucru, stabilit prin Graficul de recepționare a ordinelor de plată pe parcursul zilei bancare, în conformitate cu pct.7.2. din prezentele Reguli.
- 8.4. Deținătorul este în drept:**
- 8.4.1.** să solicite Prestatorului lunar sau la cerere, extrase din cont, prin una din modalitățile stipulate în prezentele Reguli;
- 8.4.2.** să analizeze în termen de 2 luni de la data recepționării notificării privind noile condiții conform pct.8.2.8., după să anunțe Prestatorul asupra opțiunii sale. Neanunțarea opțiunii în termenul specificat mai sus se consideră acceptare tacită a noilor condiții de către Deținător;
- 8.4.3.** să opteze pentru ca să fie sau nu informat despre efectuarea operațiunii de plată prin modalitățile propuse de Prestator;
- 8.4.4.** să apeleze la Serviciul call-centru al Prestatorului;
- 8.4.5.** să primească la cerere, în orice moment al relației contractuale condițiile Contractului precum și informațiile stabilite prin art. 42 alin (1) din Legea nr. 114 din 18.05.2012 pe suport hârtie sau pe pagină internet ori prin e-mail;
- 8.4.6.** să solicite deschiderea mai multor conturi de plăți în subdiviziunile Prestatorului, indiferent de amplasarea teritorială a acestora;
- 8.4.7.** să solicite închiderea contului de plăți, cu condiția achitării comisioanelor aferente, rambursării tuturor sumelor datorate Prestatorului, stingerii tuturor obligațiilor asumate de Prestator în numele Titularului de cont, lipsei dispozițiilor de suspendare a operațiunilor și/sau sechestrare a mijloacelor bănești, aplicate de organele competente;
- 8.4.8.** să dispună de sumele din contul de plăți pe bază de documente justificative prezentate și acceptate de Prestator în conformitate cu prevederile normative și a procedurilor interne;
- 8.4.9.** să solicite executarea urgentă a OP aferent TC urgent, cu achitarea unui comision conform tarifelor în vigoare a Prestatorului;
- 8.4.10.** să primească orice informație cu privire la tarifele aplicate în vigoare.

## **9. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR**

### **9.1. Prestatorul este responsabil pentru:**

- a)** informarea Deținătorului în cazul în care acesta are calitatea:
- ✓ de plătitor, după primirea ordinului de plată, în conformitate cu art.47 din Legea nr.114 din 18.05.2012;
  - ✓ de beneficiar, după primirea ordinului de plată, în conformitate cu art.48 din Legea nr.114 din 18.05.2012.
- b)** rambursarea către Deținător a sumei aferente operațiunii de plată neautorizate în conformitate cu prevederile art.56 din Legea nr.114 din 18.05.2012.

### **9.2. Prestatorul nu este responsabil pentru utilizarea incorectă a cardului de plată.**

### **9.3. În cazul în care Deținătorul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate ale cardului de plată, el suportă pierderile legate de orice operațiune de**

plată neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea cardului de plată), până la mărimea maximă de 2500 de lei.

## 10. COMISIOANE ȘI DOBÂNZI

- 10.1.** Prestatorul va percepe, iar Deținătorul va plăti comisioane, penalități și taxe pentru serviciile furnizate de Prestator în conformitate cu prezentele Reguli și cu Tarifele Prestatorului în vigoare, plasate pe pagina web oficială [www.comertbank.md](http://www.comertbank.md).
- 10.2.** Prestatorul bonifică o dobândă la disponibilitățile din contul de plăți. Formula de calcul a dobânzii -
- $$\text{Dobânda} = \text{Sold}_{\text{la sfârșitul zilei}} \times \left( \frac{\text{Rata dobânzii (\%)}}{100 \times 12 \times \text{Nr. zile calendaristice a lunii de raportare}} \right).$$
- 10.3.** Dobânda zilnică se acumulează, iar în prima zi a lunii următoare se va reflecta în contul de plăți. Rata dobânzii este indicată în Tarifele Băncii.
- 10.4.** Orice modificare a ratei dobânzii este adusă la cunoștință Deținătorului, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil, cu cel puțin 3 zile bancare până la intrarea lor în vigoare. Dacă modificarea ratei dobânzii este în avantajul Deținătorului, aceasta poate fi aplicată fără nicio notificare.
- 10.5.** Rata dobânzii și cursul valutar, care urmează să fie aplicate de Prestator, sunt cele aprobate și publicate de Prestator pentru tipul dat de tranzacție la ziua efectuării tranzacției.
- 10.6.** Prestatorul aplică Deținătorului o dobândă penalizatoare pentru overdraft nesancționat.
- 10.7.** Convertirea valurilor la carduri se efectuează în felul următor:
- dacă valuta operațiunii este USD sau EURO și coincide cu valuta contului de plăți, convertirea valurilor nu se efectuează;
  - dacă valuta operațiunii este USD sau EURO și nu coincide cu valuta contului de plăți, Banca debitează suma operațiunii la cursul comercial al Băncii;
  - dacă valuta operațiunii nu este USD sau EURO, iar valuta contului este USD, convertirea în valuta contului este efectuată la cursul sistemului de plăți Visa;
  - în restul cazurilor convertirea valutei operațiunii în valuta decontărilor este efectuată la cursul sistemului de plăți, iar în valuta contului de plăți – la cursul comercial al Băncii.
- 10.8.** În momentul efectuării operațiunii, în cazul în care valuta operațiunii nu coincide cu valuta contului de plăți, Banca blochează pe cont suma mijloacelor bănești cu aplicarea unui multiplicator valutar. Decontarea definitivă are loc prin convertirea conform pct.10.7. din prezentele Reguli.

## 11. FORȚA MAJORĂ

- 11.1.** Clauzele de forță majoră exonerează Părțile de orice răspundere dacă executarea obligațiilor rezultate din Contract a devenit imposibilă datorită acestora.
- 11.2.** Prin "forță majoră" se înțeleg evenimentele independente de voința Părților, imprevizibile, inevitabile, care în mod absolut împiedică Părțile să-și execute obligațiile contractuale (calamitățile naturale, războaiele) și care exonerează de răspundere Partea care o invocă. Cazul de forță majoră va fi notificat celeilalte Părți în termen de 3 (trei) zile de la apariția lui, iar în termen de 10 (zece) zile va fi înaintată celeilalte părți dovada constatării cazului de forță majoră, emisa de Camera de Comerț și Industrie.
- 11.3.** Părțile își vor onora toate obligațiile asumate până la data apariției cazului de forță majoră.

## **12. RECLAMAȚII ȘI LITIGII**

- 12.1.** Deținătorul poate iniția dispută pentru orice operațiune, indicată în Extrasul de cont în termen de maxim 120 de zile din momentul decontării sumei din cont cu condiția executării obligației de către Prestator în conformitate cu pct. 9.1. din prezentele Reguli. În cazul neexecutării obligației de către Prestator în conformitate cu pct. 9.1., Deținătorul poate iniția dispută pentru orice operațiune în termen de nu mai târziu 13 luni din momentul notificării clientului despre debitarea sumei. În cazul neprezentării Prestatorului în termenul indicat a reclamațiilor în scris privind operațiunile indicate, acestea se consideră ca fiind acceptate de către Deținător și nu mai pot fi reclamate. Dreptul de a iniția dispute îl are doar titularul de cont.
- 12.2.** Prestatorul examinează reclamația Deținătorului în conformitate cu procedurile interne și comunică decizia sa Deținătorului în cel mult 15 zile de la recepționarea reclamației.
- 12.3.** Dacă Prestatorul nu a examinat reclamația în termenul indicat în pct.12.2. din prezentele Reguli sau dacă Deținătorul nu este de acord cu decizia comunicată, acesta din urmă este în drept să sesizeze autoritatea de supraveghere în funcție de competență sau să intenteze acțiune în instanța de judecată competentă.
- 12.4.** Litigiile apărute între Părți vor fi soluționate pe cale amiabilă. În cazul în care litigiul nu poate fi soluționat pe calea negocierilor, acesta va fi soluționat de instanța de judecată conform legislației în vigoare a Republicii Moldova.

## **13. DISPOZIȚII FINALE**

- 13.1.** Prezentele Reguli intră în vigoare la data aprobării acestora de către Consiliul Băncii. La data intrării în vigoare a Regulilor date se abrogă Regulile generale de utilizare a cardurilor de plată, aprobate prin Decizia Consiliului Băncii din 11.05.2018, proces-verbal nr.15.
- 13.2.** Prezentele Reguli generale de utilizare a cardurilor de plată pentru persoane fizice se vor aplica după cum urmează:
- a) aferent serviciilor prestate pentru conturile de plăți deja existente la momentul intrării în vigoare a prezentelor Reguli;
  - b) aferent serviciilor prestate pentru conturile de plăți deschise ulterior intrării în vigoare a prezentelor Reguli, din data deschiderii acestor conturi de plăți.
- 13.3.** Regulile generale de utilizare a cardurilor pentru persoane fizice încetează în situațiile prevăzute în capitolul 5 din Contractul-cadru.