

In vigoare din 22.11.2025

REGULILE GENERALE DE UTILIZARE A CARDURILOR DE PLATĂ PENTRU PERSOANELE JURIDICE

1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Prezentele Reguli Generale de utilizare a cardurilor de plată pentru persoanele juridice (în continuare – Regulile privind utilizarea cardurilor) pentru clienții BC „COMERTBANK” S.A., persoane juridice (în continuare – Bancă sau Prestator) sunt elaborate în conformitate cu legislația în vigoare sub formă de ofertă publică și împreună cu Contractul-cadru privind furnizarea serviciilor/produselor financiare persoanelor juridice, semnat de către client, și Regulile privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice constituie un document unic, cu valoare și forță juridică pentru ambele părți.
- 1.2. Prezentele Reguli se aplică împreună cu Regulile privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice.
- 1.3. Prezentele Reguli privind utilizarea cardurilor sunt plasate pe site-ul oficial al Băncii www.comertbank.md, compartimentul „Persoane juridice” - „Card de plată Visa Business”.
- 1.4. Regulile privind utilizarea cardurilor reglementează relațiile dintre Prestator și Utilizator privind:
 - a) modul de deschidere, modificare și închidere de către Prestator a contului de card al Utilizatorului atât în lei moldovenești, cât și în valută (în continuare „cont de plăți”);
 - b) modul în care Prestatorul recepționează și înregistrează în contul de card al Utilizatorului sumele depuse în numerar și transferate în favoarea acestuia, execută în limitele disponibilului existent ordinele Utilizatorului privind transferul unor sume în favoarea altor persoane și efectuarea la dispoziția acestuia a altor operațiuni în contul de plăți, inclusiv prin utilizarea cardurilor de plată, în conformitate cu legislația în vigoare a RM, practicile bancare și reglementările interne ale Băncii;
 - c) modul de achitare a remunerației Prestatorului pentru administrarea conturilor curente ale Utilizatorului.
 - d) utilizarea serviciului de plată „transferul de credit” (în continuare - TC): caracteristici principale ale serviciului, procedura de utilizare a serviciului, informații necesar de furnizat pentru executarea corectă a ordinului de plată, termene de executare.
- 1.5. Cardul de afaceri (cardul VISA Business) - cardul de plată emis de către BC "COMERTBANK" SA (în continuare – „Prestator sau Bancă”) și atașat la contul de plăți deschis pe numele persoanei juridice, persoanei fizice care practică activitate de întreprinzător sau alt tip de activitate (în continuare după caz – „Client” sau „Titular de cont”) sub sigla Sistemului Internațional de plăți VISA (în continuare - SP).
- 1.6. Prezentele Reguli reglementează normele ce se impun a fi respectate pe de o parte de Prestator, iar pe de altă parte de Client și Deținătorul de card Visa Business, angajat al Clientului (în continuare – „Deținător” sau „Utilizator”), la deschiderea/inchiderea de către Prestator a conturilor de plăți, efectuarea operațiunilor și la utilizarea cardurilor de plată de către Deținător.
- 1.7. Prestatorul emite cardul de tip Visa Business în trei valute: MDL, EUR, USD.

2. TERMENI ȘI DEFINIȚII

În sensul prezentelor Reguli privind utilizarea cardurilor termenii de mai jos se definesc după cum urmează:

- 2.1. **Autentificare** – procedură care permite Băncii să verifice identitatea utilizatorului serviciului de plată sau valabilitatea utilizării instrumentelor de plată, inclusiv utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorilor;
- 2.2. **Autentificare strictă a clienților** – autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente din categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște), a posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă) și a inerenței (ceva ce reprezintă utilizatorul). Elementele respective sunt independente, iar compromiterea unui element nu duce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente, precum și acestea sunt concepute astfel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare;
- 2.3. **Bancomat** (denumit prescurtat conform uzanțelor internaționale - ATM) – dispozitiv fizic, prin intermediul căruia se efectuează operațiuni cu utilizarea (în formă fizică, contactless, tokenizată) a cardurilor de plată, ce permite utilizatorilor de servicii de plată să efectueze operațiunile de retragere a mijloacelor bănești în numerar din conturile de plăți, transferuri de mijloace bănești, depunerea mijloacelor bănești în conturi și informarea privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate.
- 2.4. **Beneficiar** – destinatarul fondurilor ce au făcut obiectul unei operațiuni de plată de transfer de credit.

- 2.5. **Blocare card** – sistarea temporară sau definitivă a tuturor operațiunilor efectuate prin intermediul cardului.
- 2.6. **Blocare sume în cont** – operațiuni și/sau comisioane/taxe blocate în cont.
- 2.7. **Card de plată** – un suport (fizic sau virtual) de informație standardizat și, după caz, personalizat, prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și /sau unor alte coduri, care permit identificarea sa, în funcție de tipul cardului de plată are acces la distanță la contul de plăți la care este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor de plată.
- 2.8. **Card de plată de afaceri (în continuare card business)** – cardul de plată care este atașat la contul de plăți deschis pe numele unei persoane juridice, persoane fizice care practică activitatea de întreprinzător sau alt tip de activitate;
- 2.9. **CB Business** - instrument de plată electronic cu acces la distanță (IPAD) destinat persoanelor juridice care permite gestionarea conturilor, efectuarea plăților și transferurilor între cardurile de plată și conturile de plăți, curente și de depozit.
- 2.10. **Cod de autentificare** - cod numeric de tip OTP, care se generează ca rezultat aplicării de către PSP a autentificării stricte ale clienților. Codul de autentificare este acceptat numai o singură dată de către prestatorul de servicii de plată, atunci când plătitorul utilizează codul de autentificare pentru a-și accesa contul de plăți online, pentru a iniția o operațiune electronică de plată sau pentru a întreprinde orice acțiune, printr-un canal la distanță, care poate implica un risc de fraudare a plății sau alte abuzuri.
- 2.11. **Cod CVV2** – cod numeric (Card Security Code) din 3 cifre, înscris pe verso-ul cardului, utilizat drept măsură de securitate de către comercianții care acceptă carduri de plată pentru tranzacțiile pe internet, pentru a se asigura că deținătorul nu este în posesia unui card contrafăcut.
- 2.12. **Codul IBAN (International Bank Account Number)** – șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional contul Clientului deschis la Bancă.
- 2.13. **Comerciant** – o persoană juridică, o persoană fizică care practică activitatea de întreprinzător sau alt tip de activitate 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 de servicii de plată acceptant.
- 2.14. **Cont de plăți** – cont bancar curent, deschis de Bancă în MDL/USD/EUR pe numele titularului de cont, în conformitate cu Contractul-cadru, care servește la înregistrarea în ordine cronologică a operațiunilor în numerar și/sau fără numerar efectuate în/din acest cont în conformitate cu legislația în vigoare.
- 2.15. **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.
- 2.16. **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.
- 2.17. **Deținător** – client (persoană fizică sau juridică) al Băncii care, în baza contractului încheiat cu Banca, deține un dispozitiv și/sau un nume de utilizator/parolă/cod sau orice alt element similar care să permită Băncii autentificarea acestuia de la distanță.
- 2.18. **Documente justificative** – documentele care, conform legislației valutare și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, justifică efectuarea plăților/transferurilor de către persoanele juridice.
- 2.19. **Elemente de securitate personalizate ale cardului** – caracteristici personalizate (numărul cardului, data expirării cardului, codul PIN, codul CVV2, codul 3D-Secure, cod de autentificare și/sau alte caracteristici personalizate) furnizate de Bancă utilizatorilor serviciilor de plată în scopul autentificării.
- 2.20. **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
- 2.21. **Instrument de plată** – dispozitiv personalizat (cardul de plată, telefon mobil, etc) și/sau orice serie de proceduri (tehnice - coduri PIN, TAN, OTP, alte tipuri de coduri, login/parolă etc. sau funcționale – transferul de credit, debitarea directă) convenite între Prestator și Utilizator și folosite de Utilizator pentru a iniția un OP.
- 2.22. **Instrument de plată electronică** – un card de plată sau un alt instrument de plată similar bazat pe un sistem informatic, sau un instrument de plată electronic cu acces la distanță (în continuare - IPAD).
- 2.23. **Instrument de plată electronic cu acces la distanță (în continuare - IPAD)** - set de proceduri, care se bazează pe o soluție informatică și/sau echipament de tipul: mobile-banking sau internet-banking, care permite utilizatorului, prin intermediul unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație, accesul la contul de plăți și inițierea de operațiuni de plată, în baza fondurilor de care dispune.
- 2.24. **Mediu real (Card-Present Environment)** – operațiune efectuată prin citirea micropocesorului – tranzacții efectuate la ATM-uri, Pos-terminalele la ghișeele Băncii, și la comercianți.
- 2.25. **Mediu virtual (Card-Absent Environment)** – operațiune efectuată prin internet, în unele cazuri prin telefon, poștă, unde nu există dovada participării fizice a cardului, însă deținătorul trebuie să furnizeze elemente de securitate personalizate ale cardului (nr. cardului, data expirării, parole sau coduri (de ex. CVV2, parola 3D-Secure, etc.).
- 2.26. **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.
- 2.27. **Notificare prin SMS / e-mail** – notificarea deținătorului de card pe adresa de e-mail/SMS privind efectuarea tuturor tranzacțiilor reușite/tentative nereușite din contul său de card.
- 2.28. **Operațiune cu card** – orice tranzacție efectuată cu utilizarea fizică a cardului sau elementelor de securitate personalizate ale cardului, și anume: alimentarea contului de plăți în numerar sau prin transfer, retragerea numerarului, achitarea mărfurilor/serviciilor prin intermediul cardului, precum și alte tranzacții care sunt prevăzute de Regulile Generale de utilizare a cardurilor emise de Bancă și reglementările SP.

- 2.29. Operațiune de plată** – acțiune, inițiată de plătitor sau de beneficiarul plății, de depunere, transferare sau retragere de fonduri, indiferent de alte obligații existente între plătitor și beneficiarul plății.
- 2.30. Operațiune de plată inițiată la distanță** – operațiune de plată inițiată prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicație la distanță.
- 2.31. OTP (One-Time Password)** – o parolă unică, generată de către Sistem, transmisă printr-un SMS la numărul de telefon mobil sau la e-mailul clientului înregistrat în Sistem, valabil o perioadă scurtă de timp, care este necesar de introdus pentru autorizarea operațiunilor efectuate de către client în Sistem;
- 2.32. 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 limită și termene, stabilite în contractul de credit.
- 2.33. Overdraft neautorizat** – 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" sau alte cazuri excepționale.
- 2.34. 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 în mediul real.
- 2.35. Plătitor** – deținătorul de card care autorizează un ordin de plată (inițiază sau permite executarea unui ordin de plată) din acel cont de plăți în vederea efectuării TC.
- 2.36. 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.
- 2.37. Salariat** – deținătorul de card, persoana fizică, căruia Prestatorul i-a emis card VISA Business atașat la contul de plăți deschis pe numele Clientului.
- 2.38. Sold disponibil** – sumele mijloacelor bănești din contul de plăți, în limita cărora pot fi efectuate operațiuni cu utilizarea cardului.
- 2.39. Suport durabil** – instrument (suport de hârtie, unitate flash, 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.
- 2.40. Tarifele Băncii (Tarife)** – comisioane și taxe percepute de Bancă pentru operațiunile efectuate prin intermediul cardului / elemente de securitate personalizate ale cardului și/sau contului.
- 2.41. Tehnologie contactless** – tehnologie care permite achitarea rapidă a cumpărăturilor, în țară și străinătate, prin simpla apropiere a cardului de cititorul contactless a POS-terminalului de plată, fără introducerea PIN-ului pentru cumpărăturile în funcție de valoarea tranzacției. Pentru Republica Moldova conform regulilor VISA este stabilită limita de 1000 MDL.
- 2.42. Titular de cont** – Clientul, persoană juridică sau persoana fizică care practică pe numele căruia Prestatorul deschide un cont de plăți.
- 2.43. Transfer P2P** – serviciu de transfer rapid a mijloacelor bănești de pe cardul unui utilizator pe cardul altei persoane, prin intermediul unei platforme digitale (de exemplu, internet sau dispozitiv mobil) fără a fi nevoie deplasarea la bancă.
- 2.44. Utilizator al serviciilor de plată (Utilizator sau Client)** – persoană care folosește un serviciu de plată în calitate de plătitor, de beneficiar al plății sau în ambele calități; persoană care este deținător al monedei electronice;
- 2.45. 3D-Secure (VISA Secure)** – element de securitate personalizat, care presupune autorizarea tranzacției cu o parolă de unică folosință transmisă prin SMS / e-mail către plătitor, înregistrat în sistemul informațional al Băncii, generată suplimentar, ori de câte ori se face o plată prin Internet la comercianții certificați la acest serviciu.
- 2.46. 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. CONDIȚIILE DE DESCHIDERE, MODIFICARE ȘI ÎNCHIDERE A CONTULUI DE PLĂȚI, EMITERE ȘI REEMITERE A CARDURILOR DE PLATĂ

- 3.1.** Prestatorul se obligă să deschidă Utilizatorului 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 în baza formularului tipizat al Prestatorului;
 - prezentarea setului de documente necesar deschiderii contului de plăți în conformitate cu cerințele stabilite de Prestator;
 - prezentarea setului de documente necesar identificării Titularului de cont și Deținătorului în conformitate cu legislația în vigoare și cerințele Prestatorului.
- 3.2.** Cererea de deschidere a conturilor și seturile de documente indicate la pct. 3.1. se vor depune la Bancă nemijlocit de către Titularul de cont sau persoana împuternicită de acesta. Prestatorul va deschide contul și va emite cardul doar după luarea la evidență de către Serviciul Fiscal de Stat a contului de plăți. Cardul de plată se eliberează Deținătorului în maxim 4 zile bancare din momentul depunerii cererii de emiteră a cardului.
- 3.3.** Prestatorul este în drept, în mod unilateral, să modifice contul de plăți al Titularului de cont în cazul în care vor surveni următoarele circumstanțe descrise în Regulile privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice.
- 3.4.** Contul de plăți se deschide pe o perioadă nelimitată de timp, cu excepția cazurilor prevăzute la pct. 3.7.
- 3.5.** La un cont de plăți deschis pe numele Titularului de cont Prestatorul poate atașa un număr nelimitat de carduri.

- 3.6.** Prestatorul reemite cardul de plată în următoarele cazuri:
- a) la modificarea denumirii Titularului de cont;
 - b) la modificarea Numelui de familie /Prenumelui deținătorului de card;
 - c) pierderea PIN-codului;
 - d) expirarea termenului de valabilitate al cardului;
 - e) defectarea benzii magnetice/cipului/ inclusiv deteriorarea cardului;
 - f) pierderea/furtul cardului de plată;
 - g) la compromiterea cardului de plată din/fără vina clientului;
 - h) alte cazuri (fraude, etc.)
- 3.7.** Prestatorul va închide contul de plăți al Titularului de cont în cazurile descrise în Regulile privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice.
- 3.8.** Contul de plăți se închide din inițiativa Prestatorului când toate cardurile atașate la cont sunt expirate, nu există rulaje în cont pentru o perioadă egală sau mai mare de 24 luni consecutive. În cazurile de închidere a conturilor de plăți unilateral, Prestatorul va închide contul/conturile la expirarea termenului de 2 luni din data notificării. Banca va notifica Titularul de cont despre închiderea contului/conturilor în modul prevăzut în pct. 3.1 din contractul-cadru.
- 3.9.** Nu pot fi închise conturile, la care, în corespundere cu legislația în vigoare, sunt suspendate operațiunile sau sechestrate fondurile.
- 3.10.** Odată cu depunerea cererii de închidere a contului de plăți / cardului Visa Business (Anexa 4 din DCP VISA Business), Titularul de cont este obligat să restituie Băncii toate cardurile atașate contului. În cazul nerestituirii cardurilor Prestatorul percepe comision conform Tarifelor.
- 3.11.** Închiderea contului de plăți și eliberarea soldului se efectuează în termen de până la 30 zile calendaristice din momentul depunerii cererii de închidere a contului de plăți / cardului Visa Business (Anexa 4 din DCP VISA Business).
- 3.12.** Titularul de cont abilitază în mod irevocabil Banca cu dreptul să debiteze orice cont al Deținătorului deschis la Bancă (inclusiv conturi de depozit neajunse la scadență), cu sumele reprezentând obligații pecuniare ale Deținătorului față de Bancă, neexecutate sau executate necorespunzător (dobânzi, comisioane, taxe, speze, Overdraft neautorizat sau alte obligații pecuniare), acționând în calitate de mandatar. Mandatul acordat de Titularul de cont poate fi exercitat de Bancă fără îndeplinirea vreunei formalități suplimentare și este valabil la stingerea obligațiilor Deținătorului rezultate din utilizarea cardului.
- 3.13.** În cazul în care Deținătorul de card, în decurs de 30 de zile de la primirea informației privind formarea overdraftului neautorizat și altor obligații pecuniare, nu achită suma respectivă la contul de plăți și nu dispune de alte conturi deschise la Bancă sau nu deține mijloace bănești în alte conturi, Banca își rezervă dreptul de a se adresa către companii de colectare a datoriilor și / sau instanței de judiciară în vederea recuperării forțate a datoriei.
- 3.14.** 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.

4. CONDIȚIILE UTILIZĂRII CONTULUI DE PLĂȚI

- 4.1.** Alimentarea contului este efectuată prin transferarea de către persoana juridică a mijloacelor bănești din contul său curent în cadrul Băncii.
- 4.2.** Retragera mijloacelor bănești este permisă doar în străinătate în limitele indicate în Tarifele Băncii, conform reglementărilor valutare.
- 4.3.** Retrageri de numerar prin intermediul cardurilor de afaceri pentru plata salariilor și efectuarea altor plăți cu caracter social poate fi efectuată numai la ghișeele Băncii sau la bancomatele Băncii prin intermediul codului de retragere numerar eliberat doar la ghișeele Băncii.
- 4.4.** Serviciile de plată aferente cardurilor de plată sunt furnizate de către Prestator Deținătorului cu respectarea următoarelor reguli:
- a) Prestatorul asigură autorizarea operațiunilor de plată 24/7, în limita disponibilului din cont și a limitelor stabilite de către banca și legislației în vigoare;
 - b) operațiunea de plată este considerată autorizată doar în cazul în care plătitorul, deținător de card, 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:
 - (b1) la ghișeele Băncilor din străinătate prin POS-terminal: consimțământul se exprimă prin introducerea PIN-codului și prin aplicarea semnăturii olografe a Deținătorului pe documentul de plată ;
 - (b2) la comercianți:
 - ✓ prin introducerea PIN-codului;
 - ✓ în cazul operațiunilor efectuate cu cardul contactless – prin simpla apropiere a cardului de cititorul contactless a POS-terminalului comerciantului. Plățile se vor realiza fără introducerea PIN-codului în limita unui plafon de sumă stabilit de Sistemul Internațional de Plăți VISA și limitelor stabilite legislației în vigoare cu privire la aplicarea autentificării stricte ale clienților (în continuare SCA);
 - ✓ operațiunile pe internet: consimțământul se exprimă prin indicarea numelui și prenumelui

- utilizatorului, nr.cardului, datei de valabilitate a cardului, codului CVV2, codului 3D-Secure. Deținătorul de card va introduce codul 3D-Secure doar în cazul în care comerciantul va solicita aceasta;
- (b3) plătitorul își poate retrage consimțământul în orice moment, dar nu mai târziu de momentul în care poate revoca OP. În cazul debitării directe și fără a aduce atingere dreptului de rambursare, plătitorul poate revoca ordinul de plată cel târziu la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru debitarea fondurilor.
- c) Deținătorul poate revoca operațiunea de plată efectuată cu cardul astfel:
- (c1) pentru operațiunile în numerar:
- (i) prin ATM – pot fi revocate până în momentul selectării sumei spre retragere;
 - (ii) prin ATM Cash-in - pot fi revocate până în momentul confirmării sumei spre alimentare;
 - (iii) prin POS-terminele, la ghișeele Băncii sau la comercianți – tranzacția poate fi anulată prin operațiunea Reversal;
- (c2) pentru operațiunile prin internet: pot fi revocate numai după expedierea unui e-mail în adresa comerciantului, iar comerciantul inițiază o solicitare de anulare a tranzacției în termenii stabiliți în Termenii și Condițiile comerciantului, care sunt acceptate de către Deținătorul de card la efectuarea tranzacției.
- d) termenul maxim de executare al operațiunii de plată este:
- (d1) în cazul în care Deținătorul are calitatea de plătitor, după introducerea/citirea datelor de pe card/datelor aferente tranzacției în POS terminal/ATM/ internet (date privind suma, opțional, în dependență de tipul tranzacției (POS terminal/la comerciant/ pe internet) valuta, numele, prenumele Deținătorului, data expirării, codul CVV2, parola 3D-Secure), tranzacția se autorizează, suma operațiunii se blochează pe card, urmând să fie debitată în termenul stabilit de către SP VISA, în decurs 3 zile, dar nu mai mult de 30 de zile calendaristice;
- (d2) 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.
- e) transferul de credit efectuat prin intermediul cardurilor de plată emise de Prestator se realizează în conformitate cu Regulile privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice.
- f) operațiunile valutare, care se realizează prin intermediul cardurilor emise de Prestator, se efectuează în conformitate cu prevederile legislației valutare a RM.
- 4.5.** Conturile deschise de către persoanele fizice nerezidente în valuta străină pot fi alimentate în conformitate cu prevederile Regulamentului BNM nr.29 din 13.02.2018 privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare.
- 4.6.** Suma se încasează în contul de plăți 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, convertirea valutei se efectuează la cursul valutar pentru operațiunile de card stabilite de Bancă pentru ziua bancară la momentul efectuării tranzacției conform pct. 10.3.
- 4.7.** În cazul creditării eronate a unor sume în conturile Deținătorului, Deținătorul este obligat să notifice imediat Banca, neavînd dreptul să retragă, să transfere sau să dispună în orice fel de sumele respective, fiind obligat să ramburseze imediat și integral sumele creditate eronat, și după caz, să despăgubească Băncii orice prejudiciu cauzat astfel. Banca este impuneră să debiteze sumele creditate eronat, fără formalități de preaviz, conform prevederilor pct.3.12 din prezentele Reguli. Corectările efectuate vor fi reflectate în extrasul de cont. În cazul insuficienței mijloacelor din cont pentru debitarea sumei creditate eronat, Deținătorul este obligat să alimenteze contul cu suma necesară sau să asigure rambursarea sumei creditate eronat prin orice alte mijloace posibile.
- 4.8.** Soldul disponibil al mijloacelor bănești în Cont poate fi verificat prin următoarele modalități:
- a) prin intermediul serviciului „SMS-Inform”;
 - b) la bancomate băncii cu utilizarea fizică a cardului;
 - c) prin apel la Serviciul Call-centru al Prestatorului;
 - d) la sucursalele/agențiile Băncii prin intermediul POS-terminalului (cu prezentarea obligatorie a actului de identitate valabil și a cardului);
 - e) în extrasul de cont lunar recepționat la e-mail-ul clientului indicat în sistemul informațional al Băncii;
 - f) în IPAD CB Business.
- 4.9. Autentificarea strictă ale clienților (SCA)**
- 4.9.1. Autentificarea Strictă a Clienților reprezintă un mecanism de securizare a tranzacțiilor electronice în condițiile art.524 din Legea nr.114/2012:**
- a) la accesarea online de către plătitor a contului său de plăți;
 - b) la inițierea de către plătitor a unei operațiuni de plată prin mijloace de comunicație electronice;
 - c) la întreprinderea de către plătitor a oricăror acțiuni, printr-un canal de la distanță, care pot implica riscuri de fraudare a plății sau alte riscuri/abuzuri.
- 4.9.2. SCA se bazează pe două sau mai multe elemente independente din următoarele categorii:**
- a) **Cunoaștere** - ceva ce doar utilizatorul știe (ex: PIN);

- b) **Posesie** - ceva ce doar utilizatorul deține (ex: telefon mobil, token);
- c) **Inerență** - ceva ce aparține utilizatorului (ex: amprentă digitală, recunoaștere facială).
- 4.9.3. La inițierea unei operațiuni de plată prin mijloace de comunicație electronice (la distanță) care pot implica riscuri de fraudare a plății sau alte riscuri/abuzuri, Banca aplică SCA bazată pe elementele conform pct. 4.9.2.
- 4.9.4. **Excepții de la SCA, admise** în cazul utilizării cardului ca instrument de plată (plastic)
Aplicarea SCA este obligatorie pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul cardurilor de plată, excepții fiind permise în baza monitorizării operațiunilor care permită identificarea operațiunilor de plată neautorizată sau frauduloase efectuate conform procedurilor interne ale Băncii, și / sau următoarele tipuri de operațiuni:
 - a) **Operațiunile contactless efectuate la punctul de vânzare**, valoarea cărora nu depășește 1000 MDL ori echivalentul în valută străină dacă:
 - (a1) suma totală a plăților contactless de la ultima autentificare strictă nu depășește 3000 MDL ori echivalentul în valută străină;
 - (a2) nu au fost efectuate mai mult de 5 plăți consecutive fără autentificare strictă.
 - b) **Operațiuni efectuate la terminale neasistate pentru bilete de transport și taxe de parcare.**

5. CONDIȚII DE UTILIZARE A CARDULUI DE PLATĂ

- 5.1. 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 embosate pe card (cu excepția cardurilor instant).
- 5.2. 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.
- 5.3. La primirea cardului și plicului PIN Deținătorul trebuie să:
 - a) verifice integritatea plicului în prezența angajatului Băncii. Dacă plicul este deteriorat, Deținătorul poate solicita emiterea gratuită a unui card cu PIN-cod nou;
 - b) verifice corectitudinea numelui și a prenumelui embosate pe card și denumirea companiei și/sau alte date care aparțin companiei. 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;
 - c) confirme prin semnătură primirea cardului și plicului PIN;
 - d) 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.
 - e) verifice funcționalitatea cardului prin verificarea soldului la ATM-ul sau POS terminalul băncii.
- 5.4. Din momentul primirii cardului și a plicului PIN, 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 blocării cardului de către Deținătorul de card.
- 5.5. Cardul și elementele de securitate personalizate ale cardului trebuie să fie păstrate în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea și/sau furtul acestuia. Deținătorul întreprinde toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță cardul și elementele de securitate personalizate.
- 5.6. Deținătorul are obligația să memoreze și să păstreze confidențial codul PIN asociat cardului. Plicul care conține PIN-ul trebuie păstrat într-un loc sigur, inaccesibil terților, sau, preferabil, distrus imediat după memorare. Codul PIN se utilizează pentru tranzacțiile efectuate cu cardul în format fizic. La introducerea PIN-ului, Deținătorul trebuie să se asigure că acesta nu poate fi observat de alte persoane.
- 5.7. În cazul în care Deținătorul uită PIN-codul, acesta trebuie să solicite emiterea unui card nou prin depunerea unei cereri la una din unitățile Băncii și să restituie cardul existent pentru care Prestatorul nu poate genera un PIN- cod nou.
- 5.8. Prin intermediul cardului Visa Business pot fi efectuate următoarele operațiuni:
 - a) plata la comercianți pentru mărfurile achiziționate, serviciile prestate, lucrările efectuate, obligațiile față de buget (impozite, taxe, alte plăți obligatorii);
 - b) retragerea de numerar de la bancomate și de la ghișeele prestatorilor de servicii de plată din străinătate, în limitele prevăzute în Tarifele băncii;
 - c) retrageri de numerar prin intermediul cardurilor de afaceri pentru plata salariilor și efectuarea altor plăți cu caracter social poate fi efectuată numai la ghișeele Băncii;
 - d) transferuri P2P naționale și internaționale prin platformele altor bănci din RM și străinătate;
 - e) alte operațiuni financiare în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.
- 5.9. În cazul efectuării operațiunilor cu cardul Visa Business în străinătate, Utilizatorul urmează să prezinte Băncii, la solicitare, informații privind caracterul plăților efectuate și după caz, documentele justificative aferente acestora.
- 5.10. La efectuarea operațiunilor la ghișeu/comerciant este necesară prezența obligatorie a Deținătorului.
- 5.11. În anumite cazuri, comercianții pot solicita prezentarea actului de identitate pentru stabilirea identității Deținătorului.
- 5.12. Deținătorul trebuie să solicite cec după efectuarea operațiunilor la ghișeu/comercianți și se asigure ca data, numărul de card, numele/prenumele, suma tranzacției corespund tranzacției efectuate, iar codul de autorizare al operațiunii este reușit.
- 5.13. La eșuarea tranzacției, Deținătorul poate să verifice soldul contului prin intermediul SMS-inform, IPAD CB Business (prin verificarea sumei disponibilă), la ATM, POS-terminal, la ghișeu sau apelând la Serviciul Call Centru al Prestatorului.

- 5.14. Deținătorul trebuie să păstreze cecurile tranzacțiilor și după caz, să le colaționeze.
- 5.15. La efectuarea operațiunilor prin internet sau altor operațiuni fără prezența fizică a cardului, Deținătorul trebuie să fie sigur că comerciantul 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.
- 5.16. La efectuarea tranzacțiilor pe internet Deținătorul va utiliza site-uri protejate prin sisteme de securitate a plăților cu carduri. În lipsa sistemelor de securitate Banca recomandă Deținătorului de a evita utilizarea concomitentă a datelor numărului de card, termenului de valabilitate a cardului și codului CVV2. Site-urile care vor solicita codurile PIN trebuie să fie evitate.
- 5.17. Deținătorului i se recomandă să efectueze cumpărături prin internet la comercianții care cer confirmarea tranzacției cu codul 3D-Secure.
- 5.18. Înrolarea cardului în serviciul 3D-Secure pentru deținătorul de card este gratuită și se efectuează în mod automat de către Bancă la emiterea cardului de plată.
- 5.19. Pe pagina securizată, Deținătorul introduce elementele personalizate ale cardului: numele și prenumele, numărul cardului, data expirării, codul CVV2 format din 3 cifre.
- 5.20. Comerciantul online care este certificat la serviciul VISA Secure solicită codul 3D-Secure. Odată ce codul este introdus și validat, plata este finalizată, iar deținătorul primește o notificare pentru confirmarea plății.
- 5.21. Deținătorul primește notificare prin SMS 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.
- 5.22. Dacă Deținătorul nu a informat Prestatorul despre pierderea/furtul cardului/compromiterea cardului și / sau elementele de securitate personalizate, 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.
- 5.23. Blocarea cardurilor poate fi inițiată în baza:
- a) solicitării deținătorului de card sau reprezentantului legal al persoanei juridice;
 - b) în caz de fraudă sau suspiciune de fraudă;
 - c) informației prezentate de SP;
 - d) interpelărilor organelor abilitate prin lege;
 - e) în urma monitorizării zilnice ale operațiunilor;
 - f) alte cazuri.
- 5.24. 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.
- 5.25. Nu se percepe comision de deblocare în cazurile în care cardul a fost capturat de bancomat din motive tehnice.
- 5.26. În conformitate cu Legea cu privire la reglementarea valutară, sunt stabilite limite cu privire la numerar la utilizarea cardurilor peste hotarele Republicii Moldova: retragere de numerar în străinătate de pe un cont de plăți nu mai mult de 10 000 EUR/per lună sau echivalentul lor, calculat la cursul Băncii stabilit pentru operațiunile de card pentru ziua în care a fost efectuată operațiunea.
- 5.27. 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.
- 5.28. În cazul în care la cont au fost deschise mai multe carduri, 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 5.29 al prezentelor Regulii.
- 5.29. 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.
- 5.30. În scopul prevenirii fraudelor cu cardurile emise, Banca poate stabili restricții (imposibilitatea efectuării operațiunilor) la utilizarea cardurilor pentru operațiunile de retragere de numerar și achitare prin POS-terminal/internet la comercianți care se află în jurisdicțiile cu risc sporit.

6. NOTIFICĂRI ȘI COMUNICĂRI

- 6.1. Serviciul de informare prin SMS pentru persoanele juridice (în continuare Serviciul SMS-inform) este destinat pentru informare prin intermediul unui SMS pe telefonul mobil, despre operațiunile de plată reușite în contul de plăți. Este reglementat în Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice, accesibile pe site-ul Băncii.
- 6.2. Comunicarea între Părți se efectuează conform Regulilor generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice, accesibile pe site-ul Băncii.

7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

7.1. Prestatorul se obligă:

- 7.1.1. obligațiile Prestatorului sunt stipulate în Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice;

- 7.1.2. suplimentar, cu privire la conturile de plăți, obligațiile Prestatorului sunt stipulate în prezentul punct;
- 7.1.3. să deschidă Titularului contul de plăți și să efectueze operațiuni în ordinea stabilită de legislația Republicii Moldova, practica bancară și actele normative interne ale Prestatorului. Prestatorul va începe executarea ordinelor Utilizatorului și înregistrarea mijloacelor bănești în contul de plăți, doar după luarea lui la evidență de organele fiscale abilitate;
- 7.1.4. să pună gratuit la dispoziția Clientului un exemplar al Tarifelor în vigoare;
- 7.1.5. 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;
- 7.1.6. să asigure dovezi, în cazul în care Deținătorul contestă o tranzacție, faptul că tranzacția respectivă a fost înregistrată corect în cont;
- 7.1.7. să asigure funcționarea în regim 24/7 a liniei telefonice a Serviciului Call-centru al Prestatorului, la numărul de telefon 14111 (pentru apeluri naționale) sau (+373 22) 14 11 11 (pentru apeluri internaționale). Un mijloc de comunicare suplimentar, oferit de banca este cutia postală electronică: cards@comertbank.md.
- 7.1.8. să asigure că elementele de securitate personalizate ale cardului de plată nu sunt accesibile altor persoane decât Deținătorului;
- 7.1.9. să asigure Deținătorului/Titularului de cont cu posibilitatea să anunțe situațiile suspecte și frauduloase, asigurând Clientul cu mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării);
- 7.1.10. să se asigure că în orice moment sunt disponibile mijloacele de comunicare conform pct. 7.1.7 care să permită Deținătorului/Titularului de cont să facă o notificare pentru cazurile conform pct. 7.1.9 sau să ceară deblocarea instrumentului de plată odată ce motivele de deblocare încetează să mai existe;
- 7.1.11. să ia toate măsurile posibile pentru a stopa imediat executarea tranzacțiilor frauduloase prin intermediul cardului prin blocarea cardului conform solicitării Deținătorului sau în procesul monitorizării tranzacțiilor;
- 7.1.12. să notifice utilizatorul prin intermediul e-mail-ului sau sms-ul în cazul suspiciunilor de fraudă sau al unei fraude reale ori în cazul unor amenințări la adresa securității asociate serviciilor de plată și toate măsurile disponibile pe care le poate lua pentru a atenua efectele negative ale acestora;
- 7.1.13. să ofere Deținătorului/Titularului de cont opțiunea de a efectua notificări în conformitate cu pct. 7.1.7, în mod gratuit, sau să perceapă, în cazul în care opțiunea nu este gratuită, doar costurile de înlocuire atribuite direct instrumentului de plată;
- 7.1.14. să pună la dispoziția Titularului de cont, 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 de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia;
- 7.1.15. 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;
- 7.1.16. în cazul menționat la pct. 7.2.7, lit.c), 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;
- 7.1.17. să deblocheze cardul de plată sau să înlocuiască cu unul nou odată ce motivele de blocare încetează să mai existe;
- 7.1.18. să transmită gratuit Deținătorului/Titularului de cont cel puțin o dată pe lună, extrasul din cont pe suport de hârtie sau în alt mod convenit de Părți (e-mail, etc.).
- 7.1.19. să nu transmită Deținătorului un instrument de plată nesolicitat (card, plic PIN), cu excepția cazului în care instrumentul de plată deja deținut de Deținător trebuie înlocuit;
- 7.1.20. să consulte Deținătorului/Titularului de cont privind limitele stabilite pentru efectuarea operațiunilor de pe conturile de plată;
- 7.1.21. să consulte Titularul de cont privind exigențele BNM stabilite pentru administrarea conturilor de plăți;
- 7.1.22. să instruiască Deținătorul/Titularul de cont privind comportamentul optim în caz de fraudă sau suspectare de fraudă și privind colaborarea cu autoritățile abilitate pentru limitarea riscurilor de fraudă;
- 7.1.23. să asigure confidențialitatea datelor privind Deținătorul/Titularul de cont și a tranzacțiilor efectuate, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal și secretul comercial și bancar;
- 7.1.24. din diferite motive tehnice sau în scopul optimizării sistemului informațional și/sau tranzacțional, Banca poate suspenda temporar activitatea sistemului de operațiuni cu carduri de plată, cu informarea obligatorie a Clienților prin intermediul site-ului oficial www.comertbank.md și/sau prin alte modalități convenite cu clienții (SMS / e-mail / apel prin intermediul Serviciului Call-centru);
- 7.1.25. să notifice privind incidentele:
- a) În cazul în care incidentul are sau poate avea un impact asupra intereselor financiare a Deținătorilor/Titularilor de conturi ale Băncii, aceasta prin publicarea pe pagina oficială a băncii îi informează fără întârzieri nejustificate pe utilizatorii respectivi cu privire la incident și la toate măsurile disponibile pe care le pot lua pentru a atenua efectele negative ale acestuia;
 - b) În cazul producerii vreunui incident, care are sau poate avea un impact asupra intereselor financiare a Deținătorilor/Titularilor de conturi, sau în cazul nefuncționării unui instrument de plată, să informeze fără întârzieri nejustificate, în cel mult o oră, pe utilizatorii respectivi cu privire la incident/ nefuncționarea unui instrument de plată, la toate măsurile disponibile pe care le pot lua pentru a atenua efectele negative ale

acestui, și termenul preconizat pentru remediere. Banca va relua activitatea de plăți prin intermediul instrumentului de plată afectat în cel mult opt ore de la producerea unui eveniment perturbator. Informarea se va realiza prin publicare pe site-ul Băncii, prin IPAD CB Business, prin notificare pe e-mail-ul Deținătorului, după caz prin SMS, etc.

7.1.26. să nu limiteze utilizarea conturilor de plăți la care au fost atașate cardurile de plată numai pentru tranzacțiile efectuate cu utilizarea acestor carduri. Prestatorul asigură utilizarea acestor conturi prin intermediul tuturor instrumentelor de plată disponibile (transfer de credit, debitare directă, etc.) și accesarea/utilizarea acestora prin intermediul IPAD CB Business.

7.1.27. suportă riscul legat de transmiterea către plătitor a unui instrument de plată sau a oricăror elemente de securitate personalizate ale acestuia;

7.2. Prestatorul este în drept:

7.2.1. drepturile Prestatorului sunt stipulate în Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice;

7.2.2. suplimentar, cu privire la conturile de plăți, drepturile Prestatorului sunt stipulate în prezentul punct;

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

7.2.4. să refuze activarea serviciului Visa Secure, în cazul în care nu sunt furnizate informațiile necesare pentru verificarea identității Deținătorului;

7.2.5. să efectueze retragerea cardului, fără îndeplinirea vreunei formalități juridice, în situația nerespectării obligațiilor asumate de către Titular și Deținător în conformitate cu prezentele Reguli;

7.2.6. să ia următoarele măsuri, în caz de fraudă/suspiciune de fraudă sau utilizare neautorizată:

a) este în drept să monitorizeze operațiunile efectuate prin intermediul cardurilor;

b) să refuze autorizarea unei tranzacții cu carduri;

c) să blocheze cardul;

d) să refuze emiterea unui card nou sau înlocuirea cardului, fără ca prin aceasta Deținătorul să fie exonerat de răspunderea financiară pentru tranzacțiile efectuate deja cu cardul;

e) să notifice Deținătorul printr-un apel telefonic, având ca scop confirmarea de către Deținătorului de card a tranzacției suspicioase. În cazul în care clientul nu confirmă tranzacția discutată, cardul rămâne blocat.

7.2.7. să acționeze potrivit dispozițiilor legale pentru recuperarea pagubelor provocate de utilizarea abuzivă sau frauduloasă a cardului;

7.2.8. să accepte examinarea disputelor Deținătorului privind tranzacțiile pretinse ca fiind neautorizate de acesta, dacă asemenea contestații au fost inițiate de Deținător îndată ce a luat la cunoștință operațiunea (dar nu mai mult de 45 de zile de la data debitării tranzacției de pe contul de plată), și nu mai târziu 13 luni din data debitării sumei, în cazul în care Banca i-a pus la dispoziție Titularului de cont / Deținătorului Extrasul din cont;

7.2.9. să modifice în mod unilateral condițiile prezentelor Reguli și Tarifelor aferente utilizării cardurilor, informând Titularul de cont în 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 (site-ul oficial al Băncii, e-mail, etc.) privind noile condiții (cu excepția pct. 10.3, 10.6 prezentelor Reguli), 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;

7.2.10. să limiteze tranzacțiile efectuate cu cardul Visa Business, în funcție de prevederile legislației în vigoare, cerințele de securitate, regulile SP, Tarifele în vigoare;

7.2.11. să modifice în mod unilateral dobânda aplicată în funcție de nivelul dobânzilor practicate pe piața bancară în conformitate cu pct. 10.3.

7.2.12. să închidă contul de plăți în conformitate cu pct.3.7. din prezentele Reguli;

7.2.13. să execute actele privind suspendarea/sistarea operațiunilor de plată, sechestrarea și perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din contul de plăți al Utilizatorului, emise de organele/persoanele abilitate, în conformitate cu prevederile legale, cu încasarea comisioanelor conform Tarifelor Băncii.

7.2.14. să refuze efectuarea operațiunilor de eliberare a mijloacelor bănești în numerar din cont, în cazul existenței asupra contului de plăți al Titularului contului a unor grevări/popririi privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege;

7.2.15. 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) încasarea 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.

7.2.16. să suspendeze temporar activitatea sistemului de operațiuni cu carduri, cu informarea obligatorie a Clienților prin intermediul site-ului oficial www.comertbank.md și/sau prin alte modalități convenite cu clienții (SMS / e-mail / apel prin intermediul Serviciului Call Centru), în cauza motivelor tehnice sau în scopul optimizării sistemului informațional al Băncii;

7.3. Titularul contului se obligă:

- 7.3.1. obligațiile Titularului de cont sunt stipulate în Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice sub denumirea Utilizator;
- 7.3.2. suplimentar, cu privire la conturile de plăți, obligațiile Titularului de cont sunt stipulate în prezentul punct;
- 7.3.3. să asigure menținerea mijloacelor bănești în contul de plăți suficiente pentru efectuarea tranzacțiilor, achitarea taxelor și comisioanelor;
- 7.3.4. să prezinte Băncii, în cazul rezilierii Contractului, cererea de închidere a contului de plăți;
- 7.3.5. să restituie băncii cardurile al caror termen de valabilitate a expirat;
- 7.3.6. să informeze Banca cu referire la orice nereguli privind operațiunile înregistrate, imediat după primirea extrasului de cont.
- 7.3.7. să suporte toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată conform pct. 8.5 și 8.6.

7.4. Titularul contului are dreptul:

- 7.4.1. drepturile Titularului de cont sunt stipulate în Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice sub denumirea Utilizator;
- 7.4.2. suplimentar, cu privire la conturile de plăți, drepturile Titularului de cont sunt stipulate în prezentul punct;
- 7.4.3. să stabilească limite pentru tranzacțiile efectuate pentru fiecare card în parte;
- 7.4.4. să solicite Băncii lunar sau la cerere, extrase din cont, prin una din modalitățile convenite între Părți;
- 7.4.5. să analizeze în termen de 2 luni de la data recepționării notificării privind noile condiții, după care să anunțe Banca asupra opțiunii sale. Neanunțarea opțiunii în termenul specificat mai sus se consideră acceptare tacită a noilor condiții de către Deținător;
- 7.4.6. să opteze pentru ca să fie sau nu informat despre efectuarea operațiunii de plată prin modalitățile propuse de Bancă;
- 7.4.7. să conteste orice tranzacție pe care nu o recunoaște cu acordul Titularului de cont, exprimat pe Nota de dispută;
- 7.4.8. să solicite reemiterea cardului în cazul pierderii, furtului, deteriorării acestuia sau pierderii PIN-codului la depunerea unei cereri scrise;
- 7.4.9. 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 sau prin e-mail.

7.5. Deținătorul se obligă:

- 7.5.1. obligațiile Deținătorului sunt stipulate în Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice sub denumirea Utilizator;
- 7.5.2. suplimentar, cu privire la conturile de plăți, obligațiile Deținătorului sunt stipulate în prezentul punct;
- 7.5.3. să utilizeze cardul, doar în condițiile prevăzute de Contract, prezente Regulile și Tarifele în vigoare, disponibile pe site-ul oficial al Băncii disponibile pe site-ul oficial al Prestatorului: www.comertbank.md;
- 7.5.4. să asigure păstrarea cardului și elementelor de securitate personalizate (numărul cardului, PIN-codul, cod CVV2, cod 3D-Secure, cuvântul-cheie, etc.) în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, furtul sau orice utilizare neautorizată a acestora.
- 7.5.5. să informeze Prestatorul sau persoana desemnată de acesta, de îndată ce ia cunoștință, despre cazurile de pierdere, furt, însușire a instrumentului său de plată sau de orice altă utilizare neautorizată a acestuia;
- 7.5.6. să notifice serviciul Call Centru al Băncii conform pct. 7.1.7 imediat ce constată apariția unei situații de urgență:
 - a) blocarea, pierderea, furtul, distrugerea, însușirea sau orice 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 Bancă.
- 7.5.7. să contacteze imediat Banca în cazul în care recuperează cardul pierdut sau furat;
- 7.5.8. îndată ce primește instrumentul de plată, să întreprindă toate măsurile rezonabile pentru a păstra în siguranță elementele de securitate personalizate;
- 7.5.9. să solicite reemiterea cardului în cazul pierderii, furtului, deteriorării acestuia sau pierderii PIN-ului la depunerea unei cereri scrise;
- 7.5.10. 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 Banca a reemis un card nou;
 - c) card cu termenul de valabilitate expirat;
 - d) tranzacții frauduloase efectuate prin intermediul cardului;
 - e) rezilierea anticipată a Contractului.

7.6. Deținătorul este în drept:

- 7.6.1. drepturile Deținătorului sunt stipulate în Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice sub denumirea Utilizator;
- 7.6.2. suplimentar, cu privire la conturile de plăți, drepturile Deținătorului sunt stipulate în prezentul punct;
- 7.6.3. să apeleze la serviciul Call-Centru al Băncii;
- 7.6.4. să conteste orice tranzacție pe care nu o recunoaște cu acordul Titularului de cont, exprimat pe Nota de dispută.

8. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

- 8.1.** Responsabilitățile Părților sunt stipulate în Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice;
- 8.2.** Prestatorul este responsabil pentru informarea Deținătorului de card / Titularului de cont în cazul în care acesta are calitatea:
- a) de plătitor, după primirea ordinului de plată, în conformitate cu art.47 din Legea nr.114 din 18.05.2012;
 - b) de beneficiar, după primirea ordinului de plată, în conformitate cu art.48 din Legea nr.114 din 18.05.2012.
- 8.3.** Prestatorul nu este responsabil pentru utilizarea încorectă a cardului de plată.
- 8.4.** Deținătorul / Titularul de cont, în calitate de plătitor, este responsabil pentru toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată dacă pierderile respective rezultă din fraudă ori din nerespectarea intenționată, sau din neglijență gravă a uneia sau mai multor obligații care îi revin conform pct. 5.3.- 5.5 din prezentele Regulii. În aceste situații, suma maximă menționată în pct. 8.5 din prezentele Regulii nu se aplică.
- 8.5.** Prin derogare de la pct. 8.4 Deținătorul / Titularul de cont, în calitate de plătitor, poate fi obligat să suporte pierderile financiare legate de orice operațiune de plată neautorizată, care rezultă din utilizarea instrumentului de plată pierdut ori furat sau din utilizarea fără drept a acestuia, până la o sumă maximă de 500 MDL.
- 8.6.** Prin derogare de la pct. 8.5, Deținătorul / Titularul de cont, în calitate de plătitor, nu suportă nicio pierdere financiară în legătură cu orice operațiune de plată neautorizată, rezultată din utilizarea unui instrument de plată pierdut sau furat ori din utilizarea fără drept a acestuia, precum și i se rambursează integral suma de către prestatorul relevant:
- a) pierderea, furtul sau utilizarea fără drept a instrumentului de plată nu a putut fi depistată de Deținător / Titular de cont înaintea efectuării plății, cu excepția cazului în care Deținător / Titular de cont a acționat fraudulos;
 - b) pierderea a fost cauzată de o acțiune sau de lipsa unei acțiuni a Prestatorului;
 - c) dacă instrumentul de plată a fost utilizat după notificarea realizată conform pct.7.5.5. și 7.5.6 a);
 - d) Prestatorul Deținătorului având calitatea de plătitor, nu solicită autentificarea strictă a clienților;
 - e) Prestatorul nu pune la dispoziție mijloacele de comunicație adecvate care să permită notificarea în orice moment privind instrumentul de plată pierdut, furat sau utilizat fără drept, astfel cum este prevăzut la pct. 7.1.7 din prezentele Regulii.
- 8.7.** Prestatorul și Titularul de cont / Deținătorul sunt responsabili de păstrarea confidențialității informațiilor confidențiale, cu excepția cazurilor când publicarea informațiilor și/sau furnizarea informațiilor confidențiale este expres permisă de legislația în vigoare a Republicii Moldova. Păstrarea confidențialității subînțelege neadmiterea divulgării Informațiilor confidențiale, adică acțiunile intenționate sau din imprudență ce au condus la dezvăluirea prematură, folosirea și răspândirea necontrolată a acestora.

9. CESIUNEA DREPTURILOR SI OBLIGAȚIILOR

- 9.1.** Prestatorul este în drept să transfere în orice mod permis de lege oricare sau toate drepturile și/sau obligațiile sale ce decurg din sau în legătură cu Contractul-cadru încheiat cu Titularul contului unei terțe persoane contractate de Prestator, prin cesiunea Contractului-cadru propriu-zis și/sau novație, cesiune de creanță, externalizare sau orice mecanism de transmitere a drepturilor și/sau obligațiilor recunoscute de lege, iar prin acceptarea prezentelor Regulii Titularul contului și Deținătorul își exprimă acordul în mod anticipat, necondiționat și irevocabil pentru orice astfel de cesiune/transfer. Titularul contului are dreptul să invoce împotriva cesionarului/dobânditorului orice mijloc de apărare la care ar fi putut recurge împotriva Prestatorului. Titularul contului și Deținătorul înțeleg și acceptă faptul că de la data la care cesiunea/transferul devine efectivă, Prestatorul nu va mai avea drepturile și nu va mai fi ținută de obligațiile rezultate din Contract-cadru transferat. Cesiunea/transferul va deveni opozabilă Titularului contului prin notificarea adresată acestuia de către Prestator, cu respectarea prevederilor legale, în termen de 10 zile de la încheierea contractului de cesiune/transfer, în modul stabilit de Contract-cadru și prezente Regulii.
- 9.2.** Titularul contului și Deținătorul sunt de acord că Prestatorul poate dezvălui informații confidențiale de natura secretului bancar, în scopul analizării efectuării unui transfer de drepturi și/sau obligații, de Contract-cadru, în contextul oricăror negocieri purtate în acest sens cu terțe părți interesate. În acest caz, Prestatorul va aduce la cunoștința respectivilor destinatari natura confidențială a informațiilor comunicate și va solicita respectarea confidențialității în condiții similare celor obligatorii pentru Prestator, prin semnarea de angajamente scrise.
- 9.3.** În cazul unui transfer prin orice mod a Contractului-cadru sau a drepturilor și/sau obligațiilor din acesta, Titularului contului se va prezenta la sediul noului Prestator de servicii și va încheia/semna documentația necesară pentru continuarea relației contractuale cu acesta, în măsura în care este solicitat prin notificarea adresată Titularului contului cu privire la transfer și în termenul prevăzut prin aceasta.
- 9.4.** În cazul în care intervine o reorganizare a Prestatorului, se vor respecta prevederile specifice legislației în vigoare.
- 9.5.** Titularul contului și Deținătorul nu își pot cesiona drepturile și/sau obligațiile față de Prestator, decât cu acordul expres al Prestatorului.

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 Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice, prezentele Regulii și Tarifele în vigoare, plasate pe site-ul oficial al Băncii www.comertbank.md.

- 10.2.** Prestatorul poate aplica o dobândă penalizatoare pentru overdraft neautorizat.
- 10.3.** Convertirea valutelor la operațiunile efectuate cu cardurile de plată se efectuează în următoarele mod:
- a) dacă valuta operațiunii este USD sau EURO și coincide cu valuta contului de plăți, convertirea valutelor nu se efectuează;
 - b) dacă valuta operațiunii este USD sau EURO și nu coincide cu valuta contului de plăți, Banca debitează suma operațiunii la cursul comercial al Băncii pentru operațiunile cu card;
 - c) 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;
 - d) în restul cazurilor convertirea valutei operațiunii în valuta decontărilor (USD) este efectuată la cursul sistemului de plăți VISA, iar în valuta contului de plăți – la cursul comercial al Băncii pentru operațiunile de card.
- 10.4.** În momentul efectuării operațiunii, în cazul în care valuta operațiunii nu coincide cu valuta contului de plăți, Banca blochează pe cont suma mijloacelor bănești convertită conform pct. 10.3 prezentelor Reguli. Decontarea definitivă are loc prin convertirea conform pct.10.3. din prezentele Reguli.

11. JUSTIFICAREA DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT

- 11.1.** Niciuna din Părți nu este responsabilă pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea parțială a obligațiilor asumate, dacă acestea se datorează unui impediment în afara controlului Părților. În cazul în care impedimentul justificator este doar temporar, justificarea produce efecte pe durata existenței impedimentului.
- 11.2.** Prin "Impediment în afara controlului" se înțeleg evenimentele independente de voința Părților, imprevizibile, inevitabile, care în mod absolut împiedică Părțile să-și execute obligațiile contractuale (calamități naturale, războaie, sancțiuni internaționale, modificări legislative, etc.) 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 până la 1 lună va fi înaintată celeilalte părți dovada constatării impedimentului, emisă în conformitate cu legislația în vigoare. Părțile își vor onora toate obligațiile asumate până la data apariției impedimentului.

12. RECLAMAȚII ȘI LITIGII

- 12.1.** Deținătorul poate iniția reclamație pentru orice operațiune neautorizată sau executată incorect înregistrată în contul său de îndată ce a luat cunoștință de operațiune (pentru efectuarea contestării la SP – în timp maxim 45 de zile de la data debitării tranzacției), dar nu mai târziu 13 luni din momentul debitării sumei din cont cu condiția executării obligației de către Prestator în conformitate cu pct. 8.2. din prezentele Reguli. În cazul neexecutării obligației de către Prestator în conformitate cu pct. 8.2., Deținătorul poate iniția reclamație pentru orice operațiune fără respectarea termenului de 13 luni. În cazul neprezentării Prestatorului 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. Banca percepe comisioane pentru examinarea și/sau soluționarea disputelor conform Tarifelor în vigoare.
- 12.2.** Prestatorul examinează reclamația Deținătorului în conformitate cu Regulile generale privind furnizarea serviciilor financiare persoanelor juridice.

13. DISPOZIȚII FINALE

- 13.1.** Prezentele Reguli generale 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 regulamentului, din data deschiderii acestor conturi de plăți.
- 13.2.** Prezentele Reguli încetează în situațiile prevăzute în Capitolul 5 din Contractul-cadru.