

**REGULI PRIVIND CONDIȚII DE EMITERE ȘI  
DESERVIRE A CARDURILOR, EMISE DE  
B.C. “PROCREDIT BANK” S.A.**

**OCTOMBRIE 2016**

Aceste reguli sunt destinate reglementării activității B.C. “ProCredit Bank” S.A. și a clienților Băncii în cadrul sistemului de plăți cu cardurile de plată și sunt elaborate în conformitate cu Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.157 din 1 august 2013, anexa nr.1 Regulamentul cu privire la cardurile de plată și Regulamentului cu privire la dezvoltarea de către băncile din Republica Moldova a informației aferente activităților lor, aprobat prin HCA al BNM nr.52 din 20.03.2014, cât și cu Regulile sistemului de plăți Visa Inc. și instrucțiunile interne ale Băncii. Ele devin operante din momentul emiterii cardului de către Deținătorul cardului de plată și sunt valabile pe întreaga perioadă de menținere a cardului.

Aceste reguli sunt destinate clienților B.C. “ProCredit Bank” S.A. – clienți persoane fizice și clienți business.

#### 1.1 Descrierea tipurilor de carduri emise de Bancă și comisioanele aferente lor.

- 1.1.1 Cardurile VISA sunt carduri internaționale cu tehnologia cip integrat și nivel înalt de securitate. Cardurile VISA Electron, VISA Electron Salary, VISA Electron Saving, VISA Business Electron, VISA Business Electron Cash In și VISA Classic sunt și rămân a fi proprietatea B.C. “ProCredit Bank” S.A. pentru totdeauna și trebuie reînțoarse Băncii la cererea imediată a acestora și la expirarea lor. Cardul de plată nu este transmisibil.
- 1.1.2 Comisioanele și condițiile de emiteră a cardului, precum și comisioanele aferente efectuării operațiunilor și serviciilor prestate pot fi vizualizate în Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru clienți persoane fizice și pentru clienții business aparte în vigoare, amplasate atât pe panoul informativ, cât și pe pagina web a B.C. ProCredit Bank S.A.

#### Cardurile destinate persoanelor fizice sunt următoarele:

- 1.1.3 **Cardul VISA Electron** este destinat persoanelor fizice începând cu vârsta de 14 ani, care dețin buletin de identitate valabil, titulari de cont curent. De asemenea, clientul poate solicita emiteră a unui card adițional pentru persoana autorizată. Cardul VISA Electron permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului în contul titularului, în cadrul tranzacțiilor de retragere numerar la ATM și terminale POS ale băncilor în MDL/USD/EUR în dependență de disponibilitatea tipurilor de valută, comercianților și la achitarea produselor și serviciilor prin Internet (dacă tipul de card permite efectuarea operațiunilor prin Internet), în cazul în care respectivul comerciant acceptă executarea plăților prin intermediul cardurilor VISA. Cardul este valabil 3 ani.

La ATM-urile specializate ale B.C. ProCredit Bank S.A din Zona 24/7, prin intermediul acestui card, să depună și să retragă numerar în valutele MDL/USD/EUR, inclusiv și cu convertire la cursul comercial non-cash al B.C. “ProCredit Bank” S.A., în cazul când valuta contului atașat la card diferă de valuta tranzacției.

La depunerea numerarului cu convertire este utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar la retragerea numerarului – suma retrasă va fi inițial blocată în cont la cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar apoi în momentul debitării contului cu suma retrasă (clearing), va fi utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării debitării. În dependență de tipul operațiunii, clientul este atenționat despre cursul utilizat pentru convertire printr-un mesaj înscris pe ecranul bancomatului băncii.

- 1.1.4 **Cardul VISA Electron Saving (de economii)** este destinat titularilor de cont de economii cu card. Acest card este atașat contului de economii și permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului din cont în cadrul tranzacțiilor de retragere numerar la ATM și terminale POS ale băncilor în MDL/USD/EUR în dependență de valută de disponibilitatea tipurilor de valută, terminale POS ale comercianților, care acceptă cardurile VISA. Prin intermediul acestui card **NU** este posibil de efectuat operațiuni prin internet. Cardul este valabil 3 ani.

La ATM-urile specializate ale B.C. ProCredit Bank S.A din Zona 24/7, prin intermediul acestui card, să depună și să retragă numerar în valutele MDL/USD/EUR, inclusiv și cu convertire la cursul comercial non-cash al B.C. “ProCredit Bank” S.A., în cazul când valuta contului atașat la card diferă de valuta tranzacției.

La depunerea numerarului cu convertire este utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar la retragerea numerarului – suma retrasă va fi inițial blocată

în cont la cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar apoi în momentul debitării contului cu suma retrasă (clearing), va fi utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării debitării. În dependență de tipul operațiunii, clientul este atenționat despre cursul utilizat pentru convertire printr-un mesaj înscris pe ecranul bancomatului băncii.

**1.1.5 Cardul VISA Electron Salary (pentru proiect salarial)** este emis pentru angajații organizației care utilizează Proiectul Salarial, transferând salariul angajaților din contul organizației în conturile angajaților organizației, deschise la Bancă. Acest tip de card permite folosirea overdraftului. Fiecare persoană care primește salariul pe card bancar are posibilitatea de a deschide un overdraft în mărimea indicată în lista de prețuri. Overdraftul permite acoperirea rapidă a cheltuielilor neprevăzute în caz de mijloace insuficiente pe contul personal. Cardul este valabil 3 ani.

Cardul VISA Electron Salary permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului în contul titularului, în cadrul tranzacțiilor de retragere numerar la ATM și terminale POS ale băncilor în MDL/USD/EUR în dependență de disponibilitatea tipurilor de valută, terminale POS ale comercianților și la achitarea produselor și serviciilor prin Internet (dacă tipul de card permite efectuarea operațiunilor prin Internet), în cazul în care respectivul comerciant acceptă executarea plăților prin intermediul cardurilor VISA.

La ATM-urile specializate ale B.C. ProCredit Bank S.A din Zona 24/7, prin intermediul acestui card, să depună și să retragă numerar în valutele MDL/USD/EUR, inclusiv și cu convertire la cursul comercial non-cash al B.C. "ProCredit Bank" S.A., în cazul când valuta contului atașat la card diferă de valuta tranzacției.

La depunerea numerarului cu convertire este utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar la retragerea numerarului – suma retrasă va fi inițial blocată în cont la cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar apoi în momentul debitării contului cu suma retrasă (clearing), va fi utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării debitării. În dependență de tipul operațiunii, clientul este atenționat despre cursul utilizat pentru convertire printr-un mesaj înscris pe ecranul bancomatului băncii.

**1.1.6. Cardul VISA Classic** este destinat persoanelor fizice titulari de conturi și este un card de debit. Cardul VISA Classic Debit permite utilizarea mijloacelor bănești în limita disponibilului din contul titularului în cadrul tranzacțiilor de retragere numerar la ATM și terminale POS ale băncilor în MDL/USD/EUR în dependență de disponibilitatea tipurilor de valută, terminale POS ale comercianților și la achitarea produselor și serviciilor prin Internet în cazul în care respectivul comerciant acceptă executarea plăților prin intermediul cardurilor VISA. Cardul este valabil 2 ani.

La ATM-urile specializate ale B.C. ProCredit Bank S.A din Zona 24/7, prin intermediul acestui card, să depună și să retragă numerar în valutele MDL/USD/EUR, inclusiv și cu convertire la cursul comercial non-cash al B.C. "ProCredit Bank" S.A., în cazul când valuta contului atașat la card diferă de valuta tranzacției.

La depunerea numerarului cu convertire este utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar la retragerea numerarului – suma retrasă va fi inițial blocată în cont la cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării operațiunii, iar apoi în momentul debitării contului cu suma retrasă (clearing), va fi utilizat cursul comercial non cash al Băncii din momentul efectuării debitării. În dependență de tipul operațiunii, clientul este atenționat despre cursul utilizat pentru convertire printr-un mesaj înscris pe ecranul bancomatului băncii.

**Notă!** La depunerea numerarului la ATM-urile din Zona 24/7 a Băncii, clientul PF va selecta sursa fondurilor depuse în contul atașat la card.

#### **Cardurile destinate clienților business sunt următoarele:**

**1.1.7 Cardul Visa Business Electron** este prevăzut pentru clienții business, angajații cărora sunt antrenați în deplasări de afaceri și execută plăți în numele companiei, atât în țară cât și în străinătate. În general, aceste carduri sunt folosite pentru a efectua plăți privind cheltuielile oficiale ale angajaților pe seama companiei.

- 1.1.8 **Cardul Visa Business Electron Cash** – in este prevăzut pentru clienții business, prin intermediul cărora angajații lor/alte persoane autorizate de clienții business, au posibilitate să suplinească contul bancar la care este atașat cardul la ATM-urile specializate ale B.C. ProCredit Bank S.A din Zona 24/7, și să vizualizeze soldul acestui cont la oricare din ATM-urile B.C. ProCredit Bank S.A sau ale altor bănci.

## 1.2 Emiterea, validitatea, reemiterea cardului

- 1.2.1 Documentele necesare pentru emiterea cardului bancar persoanelor fizice sunt următoarele:
- a) Cererea de emitere card Visa Electron/Classic semnat de către titularul contului la care este atașat cardul;
  - b) Actul de identitate valid al titularul contului la care este atașat cardul;
  - c) Actul de identitate valid al deținătorului cardului, în cazul când titularul contului la care este atașat cardul diferă de deținătorul cardului (în cazul emiterii cardului adițional altei persoane diferită de deținătorul cardului principal, care este și titularul contului la care este atașat cardul).
- Totodată, persoana fizică trebuie să dețină un cont curent/de economii în aceeași valută în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A., la care va fi atașat cardul emis.
- 1.2.2 Documentele necesare pentru emiterea cardului bancar clienților business sunt următoarele:
- a) Cererea de emitere card Visa Business Electron semnată de către persoanele autorizate ale clientului business, cu prima și a doua semnătură;
  - b) Actul de identitate valid al deținătorului cardului.
- Totodată, persoana juridică trebuie să dețină un cont curent în aceeași valută în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A., la care va fi atașat cardul emis.
- 1.2.3 În maximum două săptămâni, cardul emis poate fi ridicat de către client în subdiviziunea B.C. ProCredit Bank S.A., aleasă de client ca destinatară.
- 1.2.4 Deținătorul va primi cardul nou, o instrucțiune tehnică și codul PIN de activare - într-un plic sigilat, de la personalul autorizat al Băncii în subdiviziunea în care a solicitat primirea cardului. Prin intermediul codului PIN de activare, clientul va crea codul PIN al său personal aferent cardului, la bancomatul Băncii.
- 1.2.5 Deținătorul cardului, după ce primește plicul sigilat, va efectua următorii pași, în cadrul subdiviziunii în care l-a primit:
- a) va verifica plicul sigilat să fie intact;
  - b) va deschide plicul sigilat și va verifica cardul să fie intact;
  - c) va semna pe verso cardului;
  - d) își va genera de sine stătător codul PIN personal la bancomatele din cadrul aceleiași subdiviziuni utilizând codul PIN de activare oferit de Bancă și instrucțiunea tehnică din plicul sigilat, în maximum 20 de minute din momentul eliberării cardului de către personalul autorizat al Băncii.
- 1.2.6 Pentru a-și genera de sine stătător, în mod repetat, codul PIN personal pentru cardul său la bancomatele Băncii, clientul, inițial, va contacta Serviciul Suport Clienți al BC „ProCredit Bank” S.A., la tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de pe teritoriul țării și de peste hotare) sau se va apropia în cea mai apropiată subdiviziune a băncii.
- 1.2.7 Cardul bancar este valabil pentru o perioadă de 2 sau 3 ani (în dependență de tipul cardului) începând cu luna înregistrării cererii în sistemul informațional al Băncii, conform Tarifelor și limitelor cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. și la expirarea acestei perioade cardul va fi reemis pentru alți 2 sau 3 ani respectiv la cererea deținătorului.
- 1.2.8 Este preferabil ca solicitarea pentru reemiterea cardului să fie înaintată de către titularul contului conect la card cu cel puțin două săptămâni înainte de expirarea termenului de valabilitate a cardului pentru a avea posibilitatea de utilizare permanentă a cardului. Titularul contului conect la card are două posibilități de a solicita reemiterea cardului:
- a) să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii în timpul programului de lucru a ei, pentru a fi identificat de către angajatul specializat al Băncii, prin intermediul actului de identitate valid prezentat în original;
  - b) să contacteze Serviciul Suport Clienți din cadrul BC “ProCredit Bank” S.A. la numărul de tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de pe teritoriul țării și de peste

hotarele ei), pentru a fi identificat de către angajatul specializat al Băncii, prin intermediul întrebării/răspunsului secret.

**Important!** Clientul business poate să solicite reemiterea cardului Visa Business Electron/Visa Business Electron cash în numai prin intermediul unei cereri semnate în original cu prima și a doua semnătură de către persoanele autorizate, în cadrul subdiviziunii B.C. ProCredit Bank S.A.

Deținătorul va primi cardul nou și codul PIN de la personalul autorizat al Băncii în subdiviziunea în care a solicitat primirea cardului.

### **1.3 Tipurile de operațiuni ce pot fi efectuate prin intermediul cardurilor, inclusiv restricțiile aplicabile.**

1.3.1 Deținătorul poate utiliza cardul pentru a:

- a) retrage numerar la bancomatele băncilor din RM și de peste hotare oriunde este afișat logo-ul VISA;
- b) depune/retrage numerar în MDL/USD/EUR în/din contul curent/de economii prin ATM-urile Zonei 24/7 ale Băncii;
- c) achita servicii și procura bunuri în Moldova și peste hotare, oriunde este afișat Logo-ul VISA;
- d) achitarea bunurilor și serviciilor prin internet în cazul în care categoria de card oferă posibilitatea de a efectua astfel de tranzacții și comerciantul respectiv acceptă cardurile VISA;
- e) vizualizarea soldului contului conectat la card și ultimele 10 tranzacții efectuate prin acest cont.

1.3.2 Utilizarea unui card blocat, nevalabil, sau utilizarea cardului în scopuri ilegale este strict interzisă și poate avea consecințe grave, până la răspundere penală a utilizatorului, care va fi responsabil de prejudiciile cauzate.

1.3.3 În conformitate cu legislația în vigoare, persoanele fizice nu au drept de a efectua operațiuni prin intermediul cardului, care după natura lor sunt caracteristice persoanelor juridice.

### **1.4 Modalitățile de utilizare a cardurilor.**

În dependență de tipul cardului deținătorii vor avea posibilitatea de a-l utiliza prin următoarele modalități: la ATM – uri ale Băncii, la ATM – uri și POS terminale ale altor bănci din Republica Moldova și de peste hotare, la POS – terminalele comercianților din țară și de peste hotare, pe paginile de internet în cazul în care categoria de card oferă astfel de posibilități și comerciantul/prestatorul de servicii acceptă achitarea prin intermediul cardurilor VISA.

### **1.5 Modalitatea de obținere a informației privind disponibilul de mijloace bănești în contul de care este atașat cardul.**

Deținătorul de card va putea vizualiza soldul contului la orice ATM al BC „ProCredit Bank” S.A. și al altor bănci unde este posibilă utilizarea tipurilor de card VISA, adresându-se la orice subdiviziune a Băncii sau apelând la Serviciul Suport Clienți la telefonul indicat mai sus.

### **1.6 Drepturile, obligațiile și responsabilitățile titularului contului la care este atașat cardul/deținătorului de card referitoare la utilizarea cardului, inclusiv în cazul furtului sau pierderii cardului sau în alte cazuri de producere a situațiilor de urgență (înregistrarea în contul de card a unor operațiuni neautorizate, orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării contului de card).**

#### **1.6.1 Drepturile titularului contului la care este atașat cardul:**

- a) Titularul contului la care este atașat cardul are dreptul să primească extrasul de cont, care reflectă toate operațiunile efectuate pe parcursul perioadei precedente;
- b) În caz de dispute, să primească de la Bancă temeiul debitării mijloacelor bănești din cont;
- c) Titularul contului la care este atașat cardul are dreptul să ceară emiterea unuia sau mai multor carduri adiționale, dacă pe contul său, la care este atașat cardul, sunt autorizate una sau mai multe persoane. Pentru fiecare persoană autorizată poate fi deschis câte un singur card de același tip.

**1.6.2 Obligațiile titularului contului la care este atașat cardul/Deținătorului de card:**

- a) Să indice datele corecte în cerere și să comunice Băncii despre orice schimbare survenită;
- b) Să utilizeze cardul în limitele soldului contului;
- c) Deținătorul cardului este obligat să informeze Banca despre oricare schimbări ale datelor declarate în timpul aplicării pentru card, adresându-se la orice subdiviziune a BC "ProCredit Bank" S.A.
- d) Să anunțe fără întârziere Serviciul Suport Clienți al BC „ProCredit Bank” S.A. despre pierderea/furtul cardului sau despre altă situație de urgență la tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de pe teritoriul țării și de peste hotare), sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii în timpul programului de lucru a ei;
- e) Din moment ce Banca publică noile modificări în Regulile prezente, în Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru clienți persoane fizice și clienți business în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A. și Tarifele și limitele cardurilor bancare pentru clienți persoane fizice și clienți business, emise de B.C. ProCredit Bank S.A., Deținătorul este obligat să anunțe Banca emitentă asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor. În caz contrar, Banca va admite că Deținătorul de card a acceptat prevederile modificate.
- f) Să asigure siguranța cardului și a codului PIN și să nu le transmită persoanelor terțe;
- g) Deținătorul de card va păstra toate cecurile și bonurile de la tranzacțiile efectuate cu cardul ca dovadă a tranzacției efectuate, cel puțin până când tranzacția este verificată pe extrasul de cont al deținătorului de card, la care este atașat cardul;
- h) În anumite condiții (inclusiv, dar nelimitându-se la utilizarea cardului sub limitele autorizate în tranzacții offline, fără autorizație corespunzătoare) suma tranzacțiilor poate depăși disponibilul din cont (overdraft neautorizat). Astfel, overdraftul neautorizat trebuie rambursat imediat Băncii de către Deținător. Banca va reține comision de penalizare conform listei de prețuri a Băncii. Dacă overdraftul neautorizat nu este închis de către client în termen de 30 de zile din data tranzacției, Cardul va fi blocat de către Bancă și se va aplica penalitate. Titularul contului conectat la card acceptă ca toate aceste penalități să fie debitate din contul său;
- i) În cazul în care cardul a fost anulat, să-l restituie Băncii;
- j) Să utilizeze codul de autentificare (CVV2) pentru a se autentifica în calitate de deținător al cardului la fiecare tranzacție efectuată prin intermediul comercianților electronici în cazul în care nu s-a convenit la modificarea condiției sus-menționate;
- k) Să nu încredințeze persoanelor terțe cardul sau copii ale cardului;
- l) În orice caz, restituirea cardului și refuzul de utilizare nu va afecta obligațiile în curs ale deținătorului de Card.
- m) Să ia cunoștință cu modul de procesare a tranzacțiilor efectuate cu cardul, și cum are loc conversia valutară atunci când se efectuează tranzacțiile transfrontaliere prin intermediul cardului, accesând următorul link pe pagina web <http://www.procreditbank.md/page/2278>. Cursul comercial al Băncii utilizat în tranzacțiile cu cardul în cazul când valuta operațiunii, valuta contului și/ori valuta decontării prin sistemul de plată sunt diferite poate fi vizualizat zilnic pe site-ul oficial al Băncii [www.procreditbank.md](http://www.procreditbank.md).

**1.6.3 Responsabilitățile titularului contului la care este atașat cardul/Deținătorului de card:**

- a) Titularul contului la care este atașat cardul poartă răspundere pentru toate operațiunile efectuate de către persoanele autorizate prin intermediul cardului adițional;
- b) Deținătorul cardului poartă răspundere pentru toate prejudiciile materiale cauzate Băncii în rezultatul încălcării prezentelor Reguli;
- c) Deținătorul de card poartă răspundere legală deplină pentru posibilele utilizări necorespunzătoare ale cardului său;
- d) Deținătorul de Card este responsabil de toate operațiunile executate prin utilizarea cardului, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru clienți persoane fizice și clienți business în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A. și Regulile privind condiții de emisie și deservire a cardurilor pentru clienți persoane fizice și clienți business emise de B.C. ProCredit Bank S.A.

#### 1.6.4 Măsurile care urmează a fi întreprinse de deținătorul de card în vederea prevenirii cazurilor de fraudă aferente utilizării cardurilor:

- a) Evitarea utilizării combinațiilor de cifre ușor de dezvăluit de o terță persoană la generarea codului PIN personal (atât în momentul inițial de activare, cât și în momentul modificării acestui PIN la bancomatele băncii de către client), precum ar fi spre exemplu – ultimele cifre ale numărului de telefon al deținătorului de card, sau data de naștere a deținătorului de card.
- b) Păstrarea cardului în condiții ce ar exclude copierea datelor de pe card, deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia. Nu se recomandă păstrarea cardului în imediata apropiere a unui magnet sau a unui telefon mobil pentru a evita demagnetizarea benzii magnetice.
- c) Semnarea cardului pe verso cu pixul, în locul indicat, imediat la primirea acestuia.
- d) Memorarea și păstrarea în secret a codului PIN, fără a fi înscris pe hârtie sau oricare alt suport electronic (telefon, calculator, etc), și nicidecum pe cardul bancar.
- e) Utilizarea (aplicarea) codului PIN astfel încât acesta să nu poată fi văzut sau identificat de către alte persoane.
- f) Evitarea comunicării codului PIN persoanelor terțe, inclusiv și rudelor, angajaților Băncii, autorităților de aplicare a legii (poliția, etc), cât și casierilor centrelor comerciale și deservire – aceasta garantează siguranța mijloacelor bănești ale deținătorului de card.
- g) Utilizarea și păstrarea codului de autentificare (CVV2) astfel încât să nu poată fi utilizat de persoane terțe.
- h) Preluarea cardului și a chitanței după fiecare tranzacție efectuată la un dispozitiv special, inclusiv pentru tranzacțiile eșuate. Păstrarea acestor chitanțe și verificarea periodică (cel puțin lunar) a acestora cu tranzacțiile reflectate în extrasul de cont.
- i) Solicitarea efectuării operațiunilor la comerciant / ghișeuul băncii numai în prezența sa.
- j) Solicitarea chitanței aferente tranzacției și verificarea cu atenție a informației evidențiate pe aceasta (data, numărul cardului, numele / prenumele, suma tranzacției).
- k) Verificarea periodică (cel puțin lunar) a extrasului de cont și a chitanțelor aferente tranzacțiilor efectuate.
- l) Evitarea divulgării informației confidențiale, precum datele inscripționate pe cardul bancar sau datele personale ale deținătorului de card, prin telefon și alte modalități de comunicație, indiferent prin ce cale a parvenit solicitarea - prin poșta electronică, poșta obișnuită sau prin telefon mobil (SMS).
- m) Evitarea accesării link-urilor de pe oricare web site, chiar dacă aparent ar fi link la pagina web oficială a băncii deținătorului de card. Prezența acestor link-uri este o tentativă frauduloasă de a primi datele personale ale deținătorului de card. Dacă astfel de solicitări (indicate mai sus în punctul "m") au fost permise de către deținătorul cardului sau astfel de link-uri sunt prezente pe paginile web, nici într-un caz nu trebuie să răspundă la ea și imediat să anunțe Banca despre aceasta.
- n) Verificarea urgentă a soldului contului în cazul eșuării tranzacției;
- o) Adresarea imediată la Bancă, în cazul când deținătorul de card are suspjecția că codul PIN a fost dezvăluit de o terță persoană. El va contacta Serviciul Suport Clienți din cadrul BC "ProCredit Bank" S.A. la numărul de tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de pe teritoriul țării și de peste hotarele ei) sau se va apropia în cea mai apropiată subdiviziune a băncii., și va solicita generarea codului PIN nou. Clientul inițial va fi identificat de către personalul autorizat al Băncii și apoi i se va oferi posibilitatea tehnică de a-și genera un cod PIN nou, de sine stătător la bancomatele Băncii.
- p) Alte măsuri racordate la trendul fraude.

#### 1.7 Modalitățile de înaintare de către Deținător sau titularul contului la care este atașat cardul și de examinare de către Banca emitentă a reclamațiilor privind utilizarea cardurilor, inclusiv a celor privind contestarea unor operațiuni efectuate prin intermediul cardurilor.

- 1.7.1 Disputele ce țin de orice tranzacție nu-l scutesc pe Deținătorul de card de responsabilitatea de a achita toate obligațiile financiare prevăzute pentru astfel de tranzacții. În cazul oricăror nemulțumiri privind calitatea și cantitatea bunurilor procurate cu cardul de la comercianți, Deținătorul de card trebuie să soluționeze această dispută cu comerciantul. Banca nu este responsabilă de calitatea și cantitatea bunurilor sau serviciilor achitate cu cardul, iar astfel de

dispute cu comerciantul nu-l scutește pe Deținătorul de card de obligația de a achita sumele tranzacțiilor și tarifele.

- 1.7.2 Banca va primi, va înregistra și va examina reclamațiile privind utilizarea cardurilor în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și cu normele sistemului de plăți cu carduri bancare. Banca se obligă să aducă la cunoștința reclamantului decizia luată.
- 1.7.3 În cazul depistării unor neconcordanțe între informația reflectată în extrasul de cont și chitanțelor tranzacțiilor efectuate în această perioadă, Deținătorul cardului poate solicita, în baza unei cereri scrise, investigarea unor tranzacții indicate în extrasul său de cont în termenii indicați în p.1.8.1, la orice subdiviziune a Băncii și atașarea copiilor documentelor confirmative sau în original, dacă aceasta este necesar pentru investigarea tranzacției.
- 1.7.4 Banca va examina tranzacția contestată în decurs de 30 de zile, acumulând informații justificative și va lua o decizie pe care o va aduce la cunoștința clientului.

#### **1.8 Perioada de timp în care o operațiune efectuată prin intermediul cardului poate fi contestată.**

Clientul persoana fizică are dreptul de a contesta în formă scrisă tranzacțiile reflectate în extrasul din cont, care au avut loc cel târziu cu 13 luni în urmă. Clientul business are dreptul de a contesta în formă scrisă o tranzacție reflectată în extrasul din cont pentru luna precedentă, până la expirarea termenului de 30 zile de la data înregistrării tranzacției.

#### **1.9 Periodicitatea și modalitatea de eliberare a extraselor din contul, la care este atașat cardul.**

- 1.9.1 Titularul contului la care este atașat cardul, trebuie să revizuiască în mod obligatoriu extrasul de cont cel puțin o dată la 30 de zile, însă, acesta poate fi eliberat ori de câte ori dorește titularul contului la care este atașat cardul, în conformitate cu Tarifele și comisioanele pentru serviciile bancare prestate clienților persoane fizice și clienților business în cadrul B.C. ProCredit Bank S.A.
- 1.9.2 Pentru a primi extrasul de cont titularul contului la care este atașat cardul trebuie să se adreseze la oricare dintre subdiviziunile Băncii sau sa-l genereze la ATM, unde vor fi reflectate ultimele 10 tranzacții efectuate cu cardul.

#### **1.10 Identificarea prin PIN/CVV2.**

- 1.10.1 Utilizând cardul la un ATM sau terminal POS, Deținătorul de card trebuie întotdeauna să se identifice prin introducerea codului PIN. În cazul în care identificarea PIN nu este obligatorie la achitarea cu cardul la comercianți, Deținătorul de card poate semna bonul în schimbul introducerii PIN-ului.
- 1.10.2 La achitarea bunurilor și serviciilor cu cardul VISA Electron, VISA Business Electron sau VISA Classic pe paginile de internet ale comercianților, ce accepta carduri de plată de tip VISA, utilizatorul cardului se va identifica prin introducerea codului CVV2 pentru a se autentifica în calitate de deținător de card.
- 1.10.3 În cazul utilizării cardului cu posibilități de efectuare a tranzacțiilor prin internet, Deținătorul de card are dreptul de a refuza temporar sau permanent utilizarea codului de autentificare (CVV2) prin completarea în acest sens a formularului tipizat la orice subdiviziune a B.C. "ProCredit Bank" S.A., sau contactând Serviciul Suport Clienți al BC „ProCredit Bank” S.A. la tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de pe teritoriul țării și de peste hotare).

#### **1.11 Soldul disponibil.**

Cardul este atașat în regim real la contul curent sau de economii al clientului, tranzacțiile fiind efectuate în limita soldului disponibil în cont. În soldul disponibil în cont se reflectă și operațiunile efectuate cu cardul, ale căror sume sunt blocate în cont, până în momentul efectuării procesului de clearing (prin intermediul acestui proces are loc debitarea mijloacelor bănești din cont).

#### **1.12 Procesarea tranzacției.**



- 1.12.1 Toate tranzacțiile cu carduri vor fi reflectate de Bancă în contul la care este atașat cardul al Deținătorului în două etape:
- în momentul realizării tranzacției, suma se blochează automat în contul clientului;
  - în momentul confirmării tranzacției de către Banca acceptantă prin sistemul de decontare VISA, suma inițial blocată automat în contul deținătorului de card se decontează din contul respectiv.
- 1.12.2 În cazul în care contul la care este conectat cardul are statutul de cont inactiv, nu va fi posibil de efectuat careva operațiuni de retragere/depunere a numerarului sau de achitare prin intermediul cardului. Pentru activarea contului va fi necesară prezența clientului în oricare subdiviziune a băncii în timpul programului ei de lucru, unde, după identificare, contul va fi activat, sau contactarea Serviciului Suport Clienți la numărul de telefon 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de pe teritoriul țării și de peste hotare), și în urma identificării, contul, la fel, va fi activat.
- 1.12.3 În cazul în care valuta tranzacției diferă de valuta contului la care este atașat cardul, suma blocată în cont în momentul realizării tranzacției se diferă de suma în care tranzacția va fi executată, în dependență de cursul de schimb valutar din momentul efectuării tranzacției, atât a companiei VISA, cât și a B.C. ProCredit Bank S.A.
- 1.12.4 Cursul comercial de schimb valutar al B.C. ProCredit Bank S.A. utilizat la operațiunile cu cardul este afișat pe pagina principală a site-ului oficial al Băncii [www.procreditbank.md](http://www.procreditbank.md), și el este modificat zilnic (în zilele lucrătoare) la ora 10:30. Astfel, până la ora 10:30 în ziua curentă, cursul de schimb valutar afișat va corespunde cu cel din ziua precedentă, stabilit la ora 10:30.
- 1.12.5 Pe parcursul zilelor de odihnă, cursul de schimb valutar comercial al B.C. ProCredit Bank S.A., utilizat la operațiunile efectuate cu cardul, va corespunde cu cel din ultima zi lucrătoare (dinainte de zilele de odihnă) stabilit la ora 10:30.
- 1.12.6 Totodată, Banca își rezervă dreptul de a modifica cursul de schimb valutar pe parcursul zilei, în dependență de situația aferentă lui pe piața bancară.

### 1.13 Tarifele cardului.

- 1.13.1 **Tarife:** Deținătorul se obligă să achite toate tarifele, cheltuielile și comisioanele, reieșind din durata utilizării cardului și autorizează Banca de a debita contul său curent sau de economii prin suma oricărei tranzacții, plăți sau tarife, aplicate conform utilizării cardului în Republica Moldova și în străinătate.
- 1.13.2 **Tarife generale:** Emiterea, reemiterea, utilizarea și blocarea cardului poate fi subiect de plată, după cum este stipulat în Tarifele și limitele cardurilor bancare emise de Bancă, pentru clienți persoane fizice și clienți business.
- 1.13.3 **Taxa de emiter:** În cazul în care taxele de emiter și reemiter a cardurilor sunt stipulate în Tarifele și limitele cardurilor bancare emise de Bancă, atunci acestea vor fi achitate de Deținător la aplicarea pentru eliberarea cardului.
- 1.13.4 **Taxa de utilizare:** Taxa pentru menținerea anuală a cardului va fi achitată în ziua aplicării pentru card. Taxa pentru menținerea cardului pe durata anului următor va fi achitată la aceeași dată a următorului an, după prima achitare.

### 1.14 Cardurile pierdute și furate.

- 1.14.1 **Raportarea furtului de carduri la Bancă:** În cazul pierderii sau a furtului cardului, deținătorul de card poartă răspundere pentru orice pierderi apărute înaintea informării Serviciului Suport Clienți al BC "ProCredit Bank" S.A la numărul de tel.0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07(de pe teritoriul țării și de peste hotare) sau să se adreseze la cea mai apropiată subdiviziune a Băncii.
- 1.14.2 **Raportarea furtului la poliție:** Dacă Deținătorul de card consideră că i-a fost furat cardul, atunci el trebuie să raporteze acest furt celui mai apropiat post de poliție.
- 1.14.3 **Recuperarea cardului în urma furtului:** În cazul în care cardul raportat drept card furat a fost recuperat, acesta nu mai poate fi utilizat, ci trebuie reîntors Băncii pentru a fi distrus.
- 1.14.4 **Recuperarea cardului în urma pierderii:** În cazul în care cardul raportat drept card pierdut a fost recuperat, Deținătorul cardului trebuie să informeze Banca prin telefon sau să se apropie la oricare dintre subdiviziunile Băncii și să anunțe despre recuperare pentru deblocarea cardului. Cardul va fi deblocat în urma identificării Deținătorului de card.

### 1.15 Limitele închiderea /blocarea cardului

- 1.15.1 **Blocarea cardului de către Bancă:** Banca își rezervă dreptul de blocare a cardului în orice moment fără a explica motivele. În acest caz, Deținătorul de card va înceta imediat să utilizeze cardul și-l va înapoia Băncii. Deținătorul de card este responsabil pentru orice prejudicii rezultate în urma încercării de a utiliza cardul după ce acesta a fost blocat de către Bancă.
- 1.15.2 **Blocarea/deblocarea cardului de către Deținător:** Deținătorul de card poate bloca/debloca cardul în orice moment contactând Serviciul Suport Clienți al BC "ProCredit Bank" S.A la numărul de tel.0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07(de pe teritoriul țării și de peste hotare) sau vizitând subdiviziunea Băncii, depunând o cerere în scris în cadrul subdiviziunii sau verbal către Serviciul Suport Clienți, privind blocarea/deblocarea cardului. Persoanele terțe nu pot bloca sau debloca cardul. Numai Deținătorul cardului poate bloca sau debloca cardul printr-un apel telefonic sau adresându-se la oricare dintre subdiviziunile Băncii, autentificându-se prin documente de identitate sau utilizând întrebarea și răspunsul secret. Excepție sunt persoanele autorizate la contul clientului business, care figurează în fișa cu specimene de semnături și amprenta ștampilei, ei au dreptul să blocheze cardul atașat la contul respectiv fără a fi simultan și Deținătorul acestui card.
- 1.15.3 **Generare cod PIN nou:** Banca va oferi, la solicitarea Deținătorului de card, un cod PIN de activare prin intermediul căruia, același Deținător de card își va genera de sine stătător un cod PIN personal, la bancomatele Băncii.
- 1.15.4 **Închiderea cardului:** Deținătorul de card poate rezilia contractul în orice moment, cu condiția ca în cont nu sunt careva sume blocate în urma tranzacțiilor efectuate cu cardul, vizitând subdiviziunea Băncii, depunând o cerere în scris privind închiderea cardului și întoarce cardul la Bancă, pentru ca acesta ulterior să fie distrus.



SAVE AS WWF, SAVE A TREE

---

## Dies ist ein WWF-Dokument und kann nicht ausgedruckt werden!

Das WWF-Format ist ein PDF, das man nicht ausdrucken kann. So einfach können unnötige Ausdrücke von Dokumenten vermieden, die Umwelt entlastet und Bäume gerettet werden. Mit Ihrer Hilfe. Bestimmen Sie selbst, was nicht ausgedruckt werden soll, und speichern Sie es im WWF-Format. [saveaswwf.com](http://saveaswwf.com)

---

## This is a WWF document and cannot be printed!

The WWF format is a PDF that cannot be printed. It's a simple way to avoid unnecessary printing. So here's your chance to save trees and help the environment. Decide for yourself which documents don't need printing – and save them as WWF. [saveaswwf.com](http://saveaswwf.com)

---

## Este documento es un WWF y no se puede imprimir.

Un archivo WWF es un PDF que no se puede imprimir. De esta sencilla manera, se evita la impresión innecesaria de documentos, lo que beneficia al medio ambiente. Salvar árboles está en tus manos. Decide por ti mismo qué documentos no precisan ser impresos y guárdalos en formato WWF. [saveaswwf.com](http://saveaswwf.com)

---

## Ceci est un document WWF qui ne peut pas être imprimé!

Le format WWF est un PDF non imprimable. L'idée est de prévenir très simplement le gâchis de papier afin de préserver l'environnement et de sauver des arbres. Grâce à votre aide. Définissez vous-même ce qui n'a pas besoin d'être imprimé et sauvegardez ces documents au format WWF. [saveaswwf.com](http://saveaswwf.com)