

1. Dispoziții generale

- Prezentele Reguli de utilizare ale cardurilor de către persoanele fizice/juridice (*în continuare - Reguli*) sunt elaborate în conformitate cu **Legea instituțiilor financiare nr. 550 din 21.07.1995, Legea privind reglementarea valutară pe teritoriul Republicii Moldova nr. 62 din 21.03.2008, Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului nr. 190 din 26.07.2007 și Regulamentul cu privire la cardurile de plată HCA al BNM nr.157 din 01.08.2013, cu modificările și completările ulterioare;**
- În temeiul prezentelor Reguli prin **Deținător** se înțelege persoana fizică/juridică titular al contului de card, iar prin **Utilizator** se înțelege persoana fizică autorizată de către Deținător să acceseze fondurile din contul de card prin intermediul unui card de plată distinct emis pe numele său.

2. Reguli generale de utilizare a cardului

- Cardul de plată poate fi utilizat numai de către Deținător/Utilizator, în limita disponibilului din cont;
- Deținătorul/Utilizatorul trebuie să semneze cardul pe verso cu pix cu mină, în locul indicat, la recepționarea cardului;
- Deținătorul/Utilizatorul trebuie să distrugă plicul cu codul PIN recepționat de la Bancă după ce l-a memorat. Se interzice scrierea codului PIN pe spatele cardului, introducerea pe site-uri de internet sau divulgarea persoanelor terțe;
- Cardul (plasticul) are valabilitate de doi-trei ani (în funcție de tipul cardului) începând cu data emiterii. Data expirării este ultima zi a lunii calendaristice de expirare a cardului indicată pe card;
- Cardul de plată este proprietatea Băncii și trebuie restituit imediat Băncii la cererea acesteia, în cazurile prevăzute în contractul semnat între BCR Chișinău S.A. și Deținător;
- **Cardul de plată nu este transmisibil.** El poate fi utilizat numai de către Deținătorul/Utilizatorul pe numele căruia a fost emis;
- Deținătorul/Utilizatorul trebuie să păstreze cu grijă cardul și să nu dezvăluie informațiile specifice de identificare (număr card, data expirării, nume, CVV, etc.). Se va acționa cu maximă prudență când sunt sunați de persoane terțe, chiar dacă acestea sunt sau se prezintă drept angajați ai Băncii;
- În scopul excluderii fraudelor de acumulare a datelor cu caracter personal (fraudă tip **phishing**), Deținătorul/Utilizatorul nu trebuie să divulge, confirme sau modifice datele personale sau despre card prin accesarea unui link transmis prin e-mail, sau să acceseze aplicația 24 banking printr-o adresă URL transmisă prin e-mail;
- Deținătorul/Utilizatorul trebuie să se asigure ca în cursul tranzacțiilor comerciale, cardul rămâne sub atenta sa supraveghere;
- **Riscul pierderii sau furtului cardului este al Deținătorului/Utilizatorului, Banca neavând nici o răspundere;**
- Cardul de plată poate fi utilizat atât în țară, cât și în străinătate. Tranzacțiile efectuate în străinătate sunt supuse reglementărilor valutare în vigoare din Republica Moldova;
- Cardul poate fi utilizat la comercianți, ghișeele bancare și bancomatele care au afișate sigla MasterCard/VISA;
- Pentru tranzacțiile efectuate în străinătate (cash/retail) în valută diferită decât cea a contului de card, conversia valutară se realizează la cursul comercial USD/valuta de referință a contului de card pentru operațiunile cu carduri al BCR Chișinău S.A. stabilit la data procesării tranzacției. Valuta de referință, în sistemul internațional de plăți electronice, pentru tranzacțiile enunțate este dolarul american (USD);
- Cursurile stabilite pentru tranzacțiile în valută străină sunt afișate pe site-ul oficial al băncii www.bcr.md;
- Informațiile privind suma disponibilă existentă în contul de card pot fi obținute de către Deținătorul/Utilizatorul cardului prin următoarele căi:
 - serviciul InfoCont;
 - serviciul de deservire la distanță 24Banking;
 - interogarea soldului la bancomatele băncii;
 - obținerea miniextrasului de cont prin bancomatele băncii;
 - obținerea extrasului de cont de la ghișeele băncii;
 - obținerea extrasului de cont prin e-mail, în baza unei cereri depuse personal de către Deținător la bancă;
 - solicitarea de informații de la serviciul Asistență Carduri prin telefonul indicat pe verso-ul cardului – **(373) 22-210-202, (373) 22-852-030, (373) 22-265-030;**
- În scopul securității mijloacelor bănești ale Deținătorului/Utilizatorului pentru tranzacțiile de retragere de numerar, numărul maxim de tranzacții pe zi/card este limitat la 10, iar limita zilnică pe zi per card este stabilită pentru fiecare produs în parte, fiind accesibilă pe www.bcr.md în Tarifele de deservire a cardurilor. În cazul tranzacțiilor de retragere de numerar efectuate în străinătate, suma maximă ce poate fi retrasă lunar este de 10.000 EURO/lună (sau echivalentul în valuta țării respective a sumei de 10.000 EURO). În situația existenței unui(unor) card(uri) suplimentar(e), suma totală a operațiunilor de retragere numerar efectuate în străinătate prin intermediul tuturor cardurilor este 10.000 EURO/lună (sau echivalentul lor) per cont;
- Pentru tranzacțiile de cumpărare bunuri/servicii efectuate cu cardul nu există limită de valoare/zi/card.

3. Obligațiile Deținătorului/Utilizatorului

- Să păstreze cardul în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea și furtul acestuia;
- Să înștiințeze Banca imediat ce constată:
 - a) pierderea, furtul, distrugerea sau blocarea cardului;
 - b) înregistrarea în contul de card a unor tranzacții neautorizate;
 - c) orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării contului de card de către Bancă;
 - d) elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii (clonării) cardului și posibilitatea cunoașterii codului PIN al cardului de plată de către o persoană terță;
- Să anunțe telefonic Banca imediat ce constată pierderea/furtul cardului. Banca va executa blocarea cardului imediat după primirea apelului telefonic de pierdere/furt al cardului. Dacă Deținătorul/Utilizatorul recuperează cardul pierdut sau furat după informarea telefonică a Băncii, el este obligat să contacteze imediat Banca la tel. **(373) 22-210-202, (373) 22-852-030, (373) 22-265-030 (Serviciul Asistență Carduri)** pentru instrucțiuni. Diferite alte comunicări pot fi realizate și prin e-mail la adresa cards@bcr.md;
- Să se prezinte, în cazul în care se află în țară, în termen de maxim 3 zile lucrătoare de la data comunicării pierderii/furtului la cea mai apropiată unitate teritorială BCR Chișinău S.A. pentru a confirma în scris evenimentul respectiv și pentru a solicita emiterea unui nou card. În situația în care se află în străinătate, cererea va fi făcută imediat după revenirea în țară. Banca va emite un nou card numai după primirea cererii în scris de la Deținător/Utilizator;
- Să ia toate măsurile pe care le consideră necesare și suficiente pentru a menține în secret codul PIN al cardului bancar;
- Să protejeze integritatea propriului cont prin:
 - a) tastarea codului PIN al cardului de plată la terminal sau bancomat, astfel încât acesta să nu fie văzut de persoane terțe;
 - b) să nu dezvăluie codului PIN al cardului de plată altei persoane;
Introducerea codului PIN al cardului de plată reprezintă acordul irevocabil al Deținătorului/Utilizatorului privind efectuarea tranzacției;
 - c) să solicite chitanța aferentă tranzacției și să verifice cu atenție informația imprimată pe aceasta (data, numărul de card, numele/prenumele, suma tranzacției, etc.);
 - d) să evite divulgarea informației confidențiale prin telefon și alte modalități de comunicare;
 - e) să verifice urgent soldul contului în cazul eșuării tranzacției;
 - f) să păstreze toate chitanțele tranzacțiilor și să verifice informația de pe acestea cu tranzacțiile evidențiate în extrasul de cont;
 - g) să utilizeze cardul pentru tranzacții pe Internet numai pe site-uri securizate/reputate;
 - h) să efectueze operațiuni la comerciant/ghișeu Băncii doar personal și să supravegheze cardul în timpul efectuării operațiunii;
 - i) să preia cardul și chitanța după fiecare tranzacție efectuată la un terminal (ATM, POS, Imprinter);
- Să aducă la cunoștința Utilizatorului desemnat de către dânsul prevederile acestor Reguli;
- Să obțină de la Bancă lunar (gratis) sau la cerere informații privind tranzacțiile efectuate cu cardul său;
- Banca pune la dispoziția Deținătorului/Utilizatorului gratis un extras de cont lunar, sau la cerere contra unei taxe, care poate fi ridicat de la unitatea teritorială prin care s-a emis cardul sau recepționat lunar prin e-mail conform cererii depuse personal la bancă și va cuprinde următoarele informații:
 - a) o referință care să îi permită Deținătorului/Utilizatorului să identifice tranzacția, incluzând informații referitoare la banca acceptantă, comerciantul acceptant sau bancomat la care s-a desfășurat tranzacția, precum și data tranzacției;
 - b) valoarea tranzacției;
 - c) valoarea oricăror taxe și comisioane aplicate pentru anumite tipuri particulare de tranzacții;
- Să solicite reemiterea cardului în cazul pierderii, furtului, deteriorării acestuia sau uitării codului PIN;
- Dacă Deținătorul/Utilizatorul constată apariția unor eventuale tranzacții pe care nu le recunoaște, **are dreptul să conteste în scris tranzacțiile respective, în termen de 13 (treisprezece) luni calendaristice de la data debitării contului cu contravaloarea acestora;**
- Pentru tranzacțiile contestate după acest termen, Banca va încerca soluționarea contestațiilor sub rezerva refuzului imediat al băncii acceptatoare pe motiv de depășire a termenului prevăzut de regulamentele internaționale;
- Contestațiile adresate în scris Băncii vor fi examinate și investigate de către Bancă în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la primirea contestației și Banca va informa Deținătorul/Utilizatorul asupra stadiului rezolvării acesteia. Rezultatele finale ale investigațiilor vor fi comunicate Deținătorului/Utilizatorului (telefonic, letric – după caz) costurile aferente fiind suportate de către acesta, cu excepția situației când contestația se dovedește a fi întemeiată.

4. Comisioane

Mărimea și tipul comisioanelor, modificarea acestora, sunt stabilite de către Bancă și devin opozabile Deținătorului/Utilizatorului numai după un preaviz de cel puțin 60 (șasezeci) zile calendaristice înainte de intrarea în vigoare, prin afișarea unui anunț la sediile unităților teritoriale ale Băncii, cât și pe pagina electronică a acesteia. Banca nu este obligată să informeze în scris Deținătorul/Utilizatorul despre modificarea Tarifelor.