

**REGULI PRIVIND CONDIȚII DE EMITERE ȘI  
DESERVIRE A CARDURILOR DE DEBIT VISA,  
EMISE DE  
BC “PROCREDIT BANK” S.A.**

**Aprilie 2019**

Aceste reguli sunt destinate reglementării activității BC “ProCredit Bank” S.A. (în continuare *Banca*) și a clienților Băncii în cadrul sistemului de plăți cu cardurile de plată și sunt elaborate în conformitate cu **Regulamentul cu privire la cardurile de plată**, aprobat prin HCA al BNM nr.157 din 1 august 2013 și **Regulamentul cu privire la dezvăluirea 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 Băncii – clienți persoane fizice și clienți business.

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

1.1 Cardurile de debit VISA sunt carduri internaționale cu tehnologia cip integrat și nivel înalt de securitate. Cardurile de debit VISA sunt și rămân a fi proprietatea Băncii pentru totdeauna și trebuie reîntoarse Băncii la cererea imediată a acesteia și la expirarea lor. Cardul de plată nu este transmisibil.

1.2 Cardurile de debit VISA emise de Bancă permit efectuarea tranzacțiilor securizate în Internet prin intermediul serviciului Verified by VISA (dacă site-ul accesat utilizează acest serviciu);

1.3 Cardurile de debit VISA permit efectuarea tranzacțiilor la bancomat și POS terminale care acceptă VISA, în limita soldului disponibil ale mijloacelor bănești în contul aferent cardului.

1.4 Cardurile de debit VISA se emit atașat la cel puțin un cont curent al clientului, indiferent de tipul valutei contului. Cardul va fi atașat la Contul curent Principal, și la solicitarea clientului, cardul poate fi atașat și la alte conturi curente deschise pe numele lui, ca fiind Conturi Secundare.

1.5 La bancomatele din cadrul Băncii, Clientul poate efectua operațiuni cu cardul în toate conturile atașate la el, selectând contul necesar la ecranele bancomatelor. La bancomatele altor bănci comerciale și POS terminale, operațiunile cu cardul sunt efectuate doar în Contul Principal. Clientul are posibilitatea să modifice Contul Principal la card, apropiindu-se de oricare din subdiviziunile Băncii sau la Contact Centru, la tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de pe teritoriul țării și de peste hotare). Clientul are posibilitatea să adauge/excludă Conturile Secundare atașate la card apropiindu-se personal la oricare din subdiviziunile Băncii.

1.6 Comisioanele și condițiile de emiterie a cardului de debit VISA, 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 și Tarife și Comisioane Persoane Fizice în vigoare, amplasate atât pe panoul informativ, cât și pe pagina web a B.C. “ProCredit Bank” S.A.

1.7 **Cardurile de debit VISA destinate persoanelor fizice, care din data de 14.07.2017 NU se emit în cadrul Băncii, sunt următoarele:**

- **Electron** (termenul de valabilitate – 3 ani);
- **Electron Saving** (termenul de valabilitate – 3 ani);
- **Electron Salary** (termenul de valabilitate – 3 ani);
- **Classic** (termenul de valabilitate – 2 ani).

1.7 Cardurile de debit VISA destinate persoanelor fizice, indicate în pct.1.6 din prezentele Reguli permit următoarele tipuri de operațiuni:

- Retragere numerar la bancomate și terminale POS ale băncilor licențiate, atât din RM cât și peste hotare, inclusiv la bancomatele din Zonele de Autodeservire 24/7 ale Băncii (în continuare *Zona 24/7*);
- Depunere numerar la bancomatele din Zonele 24/7;
- Achitare a produselor și serviciilor la POS terminale ale comercianților și prin intermediul Internetului (dacă tipul de card permite efectuarea operațiunilor prin Internet\*);
- Vizualizare sold al contului aferent cardului la bancomatele (atât la ecran cât și în bonul printat) băncilor licențiate, atât din RM cât și peste hotare, inclusiv la bancomatele Zonelor 24/7;
- Printare mini-extras pentru ultimele tranzacții efectuate cu cardul respectiv la bancomatele din Zonele 24/7;
- Depunere și retragere numerar prin convertire la bancomatele din Zonele 24/7, în cazul când tipul monedei numerarului depus/retras diferă de tipul monedei contului aferent cardului de debit;

- Modificare a codului PIN la bancomatele din Zonele 24/7.

\* Cardul de debit VISA Electron Saving nu permite efectuarea tranzacțiilor în Internet.

**1.8 Cardurile de debit VISA Classic destinate persoanelor fizice, care se emit în cadrul Băncii din data de 14.07.2017, sunt următoarele:**

- **Cardul de debit VISA Flex card Active** (termenul de valabilitate – 2 ani);

**1.9 Cardul de debit VISA Flex card Active** se emite aferent contului curent în cadrul Setului de Servicii pentru utilizatorii activi și permite următoarele tipuri de operațiuni:

- Retrageră numerar la bancomate și terminale POS ale băncilor licențiate, atât din RM cât și peste hotare, inclusiv la bancomatele din Zonele de Autodeservire 24/7 ale Băncii (în continuare Zona 24/7);
- Depunere numerar la bancomatele din Zonele 24/7;
- Achitare a produselor și serviciilor la POS terminale ale comercianților și prin intermediul Internetului (la efectuarea operațiunilor de achitare în Internet pe unele site-uri nu este necesară autorizarea băncii sau introducerea codului CVV2);
- Vizualizare sold al contului aferent cardului la bancomatele (atât la ecran cât și în bonul printat) băncilor licențiate, atât din RM cât și peste hotare, inclusiv la bancomatele Zonelor 24/7;
- Printare mini-extras pentru ultimele tranzacții efectuate cu cardul respectiv la bancomatele din Zonele 24/7;
- Depunere și retrageră numerar prin convertire la bancomatele din Zonele 24/7, în cazul când tipul monedei numerarului depus/retras diferă de tipul monedei contului aferent cardului de debit;
- Modificare a codului PIN la bancomatele din Zonele 24/7.

1.10 La depunerea numerarului la bancomatele din Zona 24/7 a Băncii, clientul persoana fizică va selecta sursa fondurilor depuse în contul aferent cardului.

1.11 La bancomatele din Zonele 24/7 ale Băncii, convertirea are loc la cursul comercial al Băncii aferent operațiunilor cu carduri, care este afișat pe site-ul oficial al Băncii.

1.12 La depunerea numerarului cu convertire la bancomatele din Zona 24/7, este utilizat cursul comercial al Băncii aferent operațiunilor cu carduri în vigoare în momentul efectuării operațiunii. La retrageră numerarului – suma retrasă va fi inițial blocată în cont la cursul comercial al Băncii aferent operațiunilor cu carduri valabil în momentul efectuării operațiunii, iar la debitarea contului cu suma retrasă (în procesul de clearing), va fi utilizat cursul comercial al Băncii aferent operațiunilor cu carduri valid în momentul efectuării debitării.

1.13 În dependență de tipul operațiunii (vânzare sau cumpărare valută), clientul este atenționat despre cursul utilizat pentru convertire, prin intermediul unui mesaj înscris la ecranul bancomatului, și are posibilitatea să aleagă – să refuze efectuarea operațiunii cu conversie sau să o accepte.

**1.14 Cardurile de debit VISA Classic Contactless destinate persoanelor fizice, care se emit în cadrul Băncii din data de 16.05.2018, sunt următoarele:**

- **FlexCard Contactless** (termen de valabilitate 5 ani)

**1.15 Cardul de debit VISA Flex card Contactless** se emite aferent contului curent în cadrul ofertei Băncii pentru utilizatorii activi și permite următoarele tipuri de operațiuni:

- Retrageră numerar la bancomate și terminale POS ale băncilor licențiate, atât din RM cât și peste hotare, inclusiv la bancomatele din Zonele de Autodeservire 24/7 ale Băncii (în continuare Zona 24/7);
- Depunere numerar la bancomatele din Zonele 24/7;
- Achitare a produselor și serviciilor la POS terminale ale comercianților (atât cu contact cât și contactless la POS terminalele care sunt dotate cu tehnologia contactless VISA PayWave) și prin intermediul Internetului (la efectuarea operațiunilor de achitare în Internet unele site-uri nu solicită introducerea codului CVV2);

- Vizualizare sold al contului aferent cardului la bancomatele (atât la ecran cât și în bonul printat) băncilor licențiate, atât din RM cât și peste hotare, inclusiv la bancomatele Zonelor 24/7;
- Printare mini-extras pentru ultimele 10 tranzacții efectuate cu cardul respectiv la bancomatele din Zonele 24/7;
- Depunere și retragere numerar prin convertire la bancomatele din Zonele 24/7, în cazul când tipul monedei numerarului depus/retras diferă de tipul monedei contului aferent cardului de debit;
- Modificare a codului PIN la bancomatele din Zonele 24/7.

1.16 La depunerea numerarului la bancomatele din Zona 24/7 a Băncii, clientul persoana fizică va selecta sursa fondurilor depuse în contul aferent cardului.

1.17 La bancomatele din Zonele 24/7 ale Băncii, convertirea are loc la cursul comercial al Băncii aferent operațiunilor cu carduri, care este afișat pe site-ul oficial al Băncii.

1.18 La depunerea numerarului cu convertire la bancomatele din Zona 24/7, este utilizat cursul comercial al Băncii aferent operațiunilor cu carduri în vigoare în momentul efectuării operațiunii. La retragerea numerarului – suma retrasă va fi inițial blocată în cont la cursul comercial al Băncii aferent operațiunilor cu carduri valabil în momentul efectuării operațiunii, iar la debitarea contului cu suma retrasă (în procesul de clearing), va fi utilizat cursul comercial al Băncii aferent operațiunilor cu carduri valid în momentul efectuării operațiunii.

1.19 În dependență de tipul operațiunii (vânzare sau cumpărare valută), clientul este atenționat despre cursul utilizat pentru convertire, prin intermediul unui mesaj înscris la ecranul bancomatului, și are posibilitatea să aleagă – să refuze efectuarea operațiunii cu conversie sau să o accepte.

1.20 **Cardurile de debit VISA destinate clienților business sunt următoarele:**

- **Business Electron** (termenul de valabilitate – 2 ani) – **NU se emit din 15.04.2019;**
- **Business Electron Cash-in** (termenul de valabilitate – 2 ani) – **NU se emit din 15.04.2019;**
- **Business Classic Contactless** (termenul de valabilitate – 5 ani) - **se emit din 15.04.2019;**
- **Business Classic Contactless Cash-in** (termenul de valabilitate – 5 ani) - **se emit din 15.04.2019.**

1.21 **Cardul de debit 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. Acest tip de card se emite aferent contului curent al companiei și permite următoarele tipuri de operațiuni:

- Retragere numerar la bancomate și terminale POS ale băncilor licențiate, atât din RM cât și peste hotare, inclusiv la bancomatele din Zonele de Autodeservire 24/7 ale Băncii (în continuare Zona 24/7);
- Depunere numerar la bancomatele din Zonele 24/7;
- Achitare a produselor și serviciilor la POS terminale ale comercianților și prin intermediul Internetului;
- Vizualizare sold al contului aferent cardului la bancomatele (atât la ecran cât și în bonul printat) băncilor licențiate, atât din RM cât și peste hotare, inclusiv la bancomatele Zonelor 24/7;
- Printare mini-extras pentru ultimele tranzacții efectuate cu cardul respectiv la bancomatele din Zonele 24/7;
- Modificare a codului PIN la bancomatele din Zonele 24/7.

1.22 **Cardul de debit Visa Business Electron Cash – in/Cardul de debit Visa Business Classic Contactless Cash-in** este prevăzut pentru clienții business, prin intermediul căruia angajații lor/alte persoane autorizate de clienții business, au posibilitate să:

- suplinească cu numerar contul curent aferent cardului la bancomatele din Zonele 24/7 ale Băncii.

1.23 **Cardul de debit Visa Business Classic Contactless** 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.

Cardul Visa Business Classic Contactless este dotat cu tehnologia contactless. Pentru ca o tranzacție contactless să aibă loc, Visa Business Classic Contactless trebuie să interacționeze cu un POS terminal fără contact. În timpul acestei interacțiuni, se utilizează chei private pentru a se genera semnături electronice și criptograme. Aceasta face ca tranzacția să fie sigură ca și o tranzacție cu contact cu cip.

Cardul Visa Business Classic Contactless permite achitarea, fără contact, a cumpărăturilor la POS terminale care au insignă specială VISA (PayWave). Dacă POS terminalul nu este dotat cu tehnologia contactless (VISA PayWave), atunci cardul Visa Business Contactless poate fi utilizat similar unui card standard cu contact cip la POS terminal.

Celelalte operațiuni posibile de efectuat cu cardul Visa Business Classic Contactless, sunt similare cardului Visa Business Electron.

1.24. Limitele și comisioanele aferente tuturor cardurilor de tip Business sunt indicate în **Tarifele și limitele cardurilor bancare, emise de B.C. ProCredit Bank S.A. pentru Clientii Business** în vigoare.

## 2. Emiterea, validitatea, reemiterea cardului

2.1 Documentele necesare pentru emiterea cardului de debit VISA persoanelor fizice, sunt următoarele:

- Cerere de emitere card de debit VISA semnat de către titularul contului aferent cardului (sau de către persoana împuternicită prin procură autenticată notarial cu drept de emitere card);
- Actul de identitate valid al titularul contului aferent cardului (sau a persoanei împuternicite prin procură autenticată notarial cu drept de emitere card);
- Actul de identitate valid al deținătorului cardului, în cazul când titularul contului aferent cardului (sau persoana împuternicită prin procură autenticată notarial cu drept de emitere card) diferă de deținătorul cardului.

Totodată, persoana fizică trebuie să dețină în cadrul Băncii **set de servicii bancare**.

2.2 Documentele necesare pentru emiterea cardului de debit VISA clienților business, sunt următoarele:

- Cerere de emitere card de debit VISA semnată de către persoanele autorizate ale clientului business, prezente în fișa cu specimene de semnături/stampilă;
- Actul de identitate valid al deținătorului cardului.

Totodată, clientul business trebuie să dețină în cadrul Băncii un cont curent.

2.3 În maximum două săptămâni de la emiterea cardului, el poate fi eliberat clientului în agenția Băncii aleasă de client ca destinatară. Clientul este înștiințat prin intermediul unui SMS informativ că este gata cardul.

2.4 Deținătorul cardului va primi cardul nou, instrucțiunea utilizatorului și codul PIN de activare - într-un plic sigilat, de la personalul autorizat al Băncii din agenția în care a solicitat eliberarea cardului.

2.5 Deținătorul cardului, după ce primește plicul sigilat, va efectua următorii pași, în cadrul agenției în care l-a primit:

- va verifica plicul sigilat să fie intact;
- va deschide plicul sigilat și va verifica cardul să fie intact;
- va semna pe verso cardului;
- își va genera de sine stătător codul PIN personal la bancomatele din cadrul Zonei 24/7 a aceleiași agenții, utilizând codul PIN de activare oferit de Bancă, în maximum 20 de minute din momentul eliberării cardului.

2.6 Pentru a-și genera de sine stătător, în mod repetat, codul PIN personal aferent cardului său la bancomatele Băncii, clientul se va apropia de orice bancomat din Zonele 24/7 și va efectua modificarea codului PIN.

2.7 În cazul dacă clientul nu-și amintește codul PIN, inițial, el va contacta Contact Centru, la tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de pe teritoriul țării și de peste hotare).

2.8 Cardul de debit VISA este valabil pentru o perioadă de 2, 3 sau 5 ani (în dependență de tipul cardului) începând cu luna înregistrării cererii în sistemul informațional al Băncii, conform Tarifelor și

limitelor cardurilor bancare, emise de Bancă, și la expirarea acestei perioade, la cererea deținătorului, cardul va fi reemis pentru alți 2, 3 sau 5 ani (în dependență de tipul cardului).

2.9 Banca recomandă ca solicitarea pentru reemiterea cardului să fie înaintată de către titularul contului aferent cardului cu cel puțin două săptămâni înainte de expirarea termenului de valabilitate al cardului, pentru a avea posibilitatea de utilizare a cardului fără întrerupere.

2.10 Titularul contului aferent cardului are două posibilități de a solicita reemiterea cardului:

- să se adreseze la cea mai apropiată agenție a Băncii, în timpul programului de lucru, pentru a fi identificat de către angajatul specializat al Băncii, prin intermediul actului de identitate valid prezentat în original;
- să contacteze Contact Centru 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 de debit Visa Business Electron/Visa Business Electron cash-in numai prin intermediul unei cereri semnate de către persoanele autorizate cu drept de semnătură, în cadrul agenției Băncii. Totodată, dacă cardul spre reemitere nu se mai emite în cadrul Băncii sau clientul dorește un alt tip de card, la fel, clientul urmează să se apropie de orice subdiviziune a Băncii pentru a-și emite un card nou.

2.11 Deținătorul cardului va primi cardul reemis și codul PIN de activare de la personalul autorizat al Băncii în agenția în care a solicitat eliberarea cardului.

### 3 Drepturile titularului contului aferent cardului de debit VISA

3.1 Titularul contului aferent cardului are dreptul să primească extrasul de cont, care reflectă toate operațiunile efectuate pe parcursul perioadei precedente;

3.2 În caz de dispute, să primească de la Bancă temeiul debitării mijloacelor bănești din cont;

3.3 Titularul contului aferent cardului 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 adițional de același tip.

### 4 Obligațiile titularului contului aferent cardului/Deținătorului de card de debit VISA

4.1 Să indice datele corecte în cerere și să comunice Băncii despre orice schimbare survenită ulterior, adresându-se la orice agenție a Băncii în timpul programului de lucru;

4.2 Să utilizeze cardul de debit VISA în limitele soldului contului;

4.3 Să anunțe imediat Contact Centru al Băncii despre pierderea/furtul cardului de debit VISA 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 agenție a Băncii în timpul programului de lucru. Totodată, clientul persoana fizică va bloca urgent cardul prin intermediul aplicației Mobile Banking;

4.4 Să activeze serviciul Roaming la telefonul mobil când pleacă peste hotarele RM, pentru a putea primi toate SMS notificările aferente operațiunilor efectuate cu cardul;

4.5 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 BC "ProCredit Bank" S.A.** și în **Tarife și limite aferent cardurilor bancare pentru clienți persoane fizice și clienți business**, emise de BC "ProCredit Bank" S.A., Deținătorul cardului de debit VISA este obligat să anunțe Banca asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor. În caz contrar, Banca va admite că Deținătorul de card a acceptat prevederile modificate.

4.6 Să asigure siguranța cardului și a codului PIN și să nu le transmită persoanelor terțe, inclusiv și copiile cardului de debit VISA;

4.7 Deținătorul cardului de debit VISA 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 aferent cardului;

4.8 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 de debit



VISA va fi blocat de către Bancă și se va aplica penalitate. Titularul contului aferent cardului de debit VISA acceptă ca toate aceste penalități să fie debitate din contul său;

4.9 În cazul în care cardul de debit VISA a fost închis, să-l restituie Băncii;

4.10 Să utilizeze codul de autentificare (CVV2) pentru a se autentifica în calitate de deținător al cardului de debit VISA la fiecare tranzacție efectuată pe site-urile care solicită verificarea CVV2, în cazul în care nu s-a convenit la modificarea condiției sus-menționate;

4.11 În orice caz, restituirea cardului de debit VISA și refuzul de utilizare a lui, nu va afecta obligațiile deținătorului de card.

4.12 Să ia cunoștință cu modul de procesare a tranzacțiilor efectuate cu cardul de debit VISA, și cu procesul de conversie valutară în cadrul efectuării tranzacțiilor transfrontaliere prin intermediul cardului respectiv, accesând următorul link pe pagina oficială web a Băncii <http://www.procreditbank.md/ro/page/2278>. Cursul comercial al Băncii utilizat în tranzacțiile cu cardul, în cazul când valuta operațiunii, valuta contului aferent cardului de debit VISA 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).

**Notă!** Nu se recomandă păstrarea cardului în imediata apropiere a unui magnet sau a unui telefon mobil pentru a evita demagnetizarea benzii magnetice.

## 5 Responsabilitățile titularului contului aferent cardului/Deținătorului cardului de debit VISA

5.1 Titularul contului aferent cardului poartă răspundere pentru toate operațiunile efectuate de către persoanele autorizate prin intermediul cardului de debit VISA adițional;

5.2 Deținătorul cardului poartă răspundere pentru toate prejudiciile materiale cauzate Băncii în rezultatul încălcării prezentelor Reguli;

5.3 Deținătorul de card poartă răspundere legală deplină pentru posibilele utilizări necorespunzătoare ale cardului său;

5.4 Deținătorul de card este responsabil de toate operațiunile executate prin utilizarea cardului de debit VISA, în conformitate cu legislația Republicii Moldova, **Condițiile generale de prestare a serviciilor pentru clienți persoane fizice și clienți business în cadrul BC "ProCredit Bank" S.A.** și **Regulile privind condiții de emisie și deservire a cardurilor pentru clienți persoane fizice și clienți business emise de BC "ProCredit Bank" S.A.**

## 6 Măsurile care urmează a fi întreprinse de deținătorul de card de debit VISA în vederea prevenirii cazurilor de fraudă aferente utilizării cardurilor

6.1 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 din Zonele 24/7 de către client), precum ar fi spre exemplu – ultimele cifre ale numărului de telefon sau data de naștere a deținătorului de card de debit VISA;

6.2 Păstrarea cardului în condiții ce ar exclude copierea datelor de pe card, deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia;

6.3 Semnarea cardului pe verso cu pixul, în locul indicat, imediat la primirea acestuia;

6.4 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 card;

6.5 Utilizarea (aplicarea) codului PIN astfel încât acesta să nu poată fi văzut sau identificat de către alte persoane (spre ex. - prin acoperirea cu mâna liberă a mâinii care introduce codul PIN);

6.6 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;

6.7 Utilizarea și păstrarea codului de autentificare (CVV2) astfel încât să nu poată fi utilizat de persoane terțe;

6.8 Preluarea cardului și a chitanței după fiecare tranzacție efectuată și verificarea cu atenție a informației evidențiate pe aceasta (data, numărul cardului, numele / prenumele, suma tranzacției), inclusiv pentru tranzacțiile eșuate;

6.9 Păstrarea acestor chitanțe și verificarea periodică (cel puțin lunar) a acestora cu tranzacțiile reflectate în extrasul de cont aferent cardului de debit VISA;

6.10 Solicitarea efectuării operațiunilor la comerciant /ghișeuul băncii numai în prezența sa;

6.11 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);

6.12 Evitarea accesării link-urilor de pe oricare web site, chiar dacă aparent ar fi link la pagina oficială web a Băncii. Prezența acestor link-uri este o tentativă frauduloasă de a primi datele personale ale deținătorului de card. Dacă astfel de solicitări (inclusiv și acelea indicate în pct. 6.11 din prezentele Reguli) au fost primite de către deținătorul cardului de debit VISA sau astfel de link-uri sunt prezente pe paginile web, nici într-un caz nu trebuie să răspundă la ele și imediat să anunțe Banca despre aceasta;

6.13 Verificarea urgentă a soldului contului aferent cardului de debit VISA în cazul eșuării tranzacției;

6.14 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 Contact Centru 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 agenție 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 de a-și genera un cod PIN nou, de sine stătător la bancomatele din Zonele 24/7 ale Băncii. **Totodată, clientul persoana fizică va bloca urgent cardul prin intermediul aplicației Mobile Banking;**

6.15 Să efectueze tranzacții securizate cu cardul de debit VISA pe site-urile care utilizează serviciul Verified by VISA.

6.16 **Păstrarea opțională a cardului cu funcționalitate contactless în portofel special de blocare a antenei care transmite datele de pe chipul cardului către POS terminal cu funcționalitate contactless ("RFID blocking wallet");**

## **7 Modalitățile de înaintare de către Deținător sau titular al contului aferent cardului de debit VISA și de examinare de către Bancă a reclamațiilor privind utilizarea cardurilor, inclusiv a celor privind contestarea unor operațiuni efectuate prin intermediul cardurilor**

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 de debit VISA, iar astfel de dispute cu comerciantul nu-l scutește pe Deținătorul de card de obligația de a achita sumele tranzacțiilor și tarifele.

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.

7.3 În cazul depistării unor neconcordanțe între informația reflectată în extrasul de cont aferent cardului de debit VISA 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 aferent cardului de debit VISA în termenii indicați în pct.8 în prezentele Reguli, la orice agenție a Băncii și atașarea copiilor documentelor confirmative sau în original, dacă aceasta este necesar pentru investigarea tranzacției.

7.4 Banca va examina tranzacția contestată în decurs de 30 de zile **calendaristice**, acumulând informații justificative și va lua o decizie pe care o va aduce la cunoștința clientului.

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

8.1 Clientul are dreptul de a contesta în formă scrisă tranzacțiile reflectate în extrasul din cont aferent cardului de debit VISA, care au avut loc cu cel mult 13 luni în urmă.

## **9 Identificarea prin codul PIN/codul CVV2/serviciul Verified by VISA**

9.1 Utilizând cardul de debit VISA la un bancomat sau terminal POS, Deținătorul de card trebuie întotdeauna să se identifice prin introducerea codului PIN, **cu excepția tranzacțiilor contactless efectuate la POS terminalele comercianților, care până la anumite limite de sume nu solicită**



introducerea codului PIN (limitele sunt indicate în Tarifele de emiterie și deservire a cardurilor în cadrul BC "ProCredit Bank" S.A., atât pentru clienți persoane fizice cât și clienți business).

9.2 La achitarea bunurilor și serviciilor cu cardul de debit VISA (ce permit astfel de operațiuni) pe paginile de Internet ale comercianților, care acceptă VISA, Deținătorul cardului se va identifica prin introducerea codului CVV2 pentru a se autentifica.

9.3 În cazul utilizării cardului de debit, 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 agenție a Băncii, sau contactând Contact Centru la tel. 0800-000-10 (de pe teritoriul țării) sau (+373) 022-27-07-07 (de pe teritoriul țării și de peste hotare).

9.4 Pe site-urile care utilizează serviciul Verified by VISA, Deținătorul cardului de debit VISA care permite operațiuni în Internet, are posibilitatea să se înregistreze și ulterior, prin autentificare, să efectueze tranzacții securizate pe Internet. Detalii referitoare la modul de înregistrare și utilizare a serviciului Verified by VISA, pot fi găsite pe pagina oficială web a Băncii [www.procreditbank.md](http://www.procreditbank.md).

## 10 Procesarea tranzacției

10.1 Toate tranzacțiile de debit cu cardul de debit VISA (cu excepția operațiunilor de numerar la bancomate, care au loc on line, într-o singură etapă) vor fi reflectate de Bancă în contul aferent cardului în două etape:

- în momentul realizării tranzacției, suma se blochează automat în contul clientului aferent cardului;
- în momentul confirmării tranzacției de către Banca acceptantă în sistemul de decontare VISA (clearing), suma inițial blocată automat în contul deținătorului de card se decontează din contul respectiv.

10.2 În cazul în care contul aferent cardului are statut de cont inactiv, nu va fi posibil de efectuat careva operațiuni de retragere/depunere a numerarului sau de achitare prin intermediul cardului de debit VISA. Pentru activarea contului va fi necesară prezența clientului în oricare agenție a Băncii în timpul programului de lucru, unde, după identificare, contul va fi activat, sau clientul va contacta Contact Centru 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 va fi activat.

10.3 În cazul în care valuta tranzacției diferă de valuta contului aferent cardului de debit VISA, suma blocată în cont în momentul realizării tranzacției va fi diferită de suma tranzacției în momentul debitării contului aferent cardului, în dependență de cursul de schimb valutar din momentul efectuării tranzacției și din momentul debitării contului aferent cardului, atât a companiei VISA, cât și a Băncii. Cu excepția operațiunilor cu conversie efectuate la bancomatele Băncii, unde la debitarea/completarea contului se utilizează cursul de schimb valutar din momentul efectuării tranzacției, care este cursul de schimb valutar pentru operațiuni carduri al Băncii.

10.4 Cursul comercial de schimb valutar al Băncii 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 10:00. Astfel, până la ora 10:00 în ziua curentă, cursul de schimb valutar afișat va corespunde cu cel din ziua precedentă, stabilit la ora 10:00.

10.5 Pe parcursul zilelor de odihnă, cursul de schimb valutar comercial al Băncii, utilizat la operațiunile efectuate cu cardul, va corespunde cu cel din ultima zi lucrătoare (dinainte de zilele de odihnă) stabilit la ora 10:00.

10.6 Totodată, Banca își rezervă dreptul de a modifica cursul de schimb valutar pe parcursul zilei, în dependență de situația existentă pe piața bancară.

## 11 Tarifele cardului de debit VISA

11.1 Deținătorul de card 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, în conformitate cu **Tarife de emiterie și deservire carduri pentru clienți persoane fizice și pentru clienți business emise de BC "ProCredit Bank" S.A. și Tarife și Comisioane privind prestarea serviciilor către clienți Persoane Fizice.**

## 12 Cardurile de debit VISA pierdute și furate

12.1 În cazul pierderii sau a furtului cardului de debit VISA, Deținătorul de card poartă răspundere pentru orice pierderi apărute înaintea informării Contact Centru 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 agenție a Băncii. **Totodată, clientul persoana fizică va bloca urgent cardul în aplicația Mobile Banking.**

12.2 Dacă Deținătorul de card consideră că i-a fost furat cardul, atunci el trebuie să raporteze acest furt celui mai apropiat post de poliție.

12.3 În cazul în care cardul raportat drept card pierdut a fost recuperat, Deținătorul cardului trebuie să informeze Banca apelând Contact Centru 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 agenție a Băncii, și să anunțe despre recuperare. Cardul urmează a fi distrus și clientului i se va deschide un card nou.

### **13 Închiderea /blocarea/generare cod PIN de activare a cardului de debit VISA**

13.1 Banca își rezervă dreptul de blocare a cardului în orice moment fără a explica motivele. În acest caz, Deținătorul de card va fi informat de către Bancă și va înceta imediat să utilizeze cardul și-l va înapoia Băncii, în caz de solicitare a Băncii. Deținătorul de card este responsabil pentru orice prejudicii rezultate în urma încercării de a utiliza cardul de debit VISA după ce acesta a fost blocat de către Bancă.

13.2 Deținătorul de card poate bloca/debloca cardul în orice moment **accesând aplicația Mobile Banking (numai clienții persoane fizice, unde va bloca/debloca cardul 24/7 de sine stătător la necesitate) sau contactând Contact Centru 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).** Persoanele terțe nu pot bloca sau debloca cardul. Numai Deținătorul cardului sau titularul contului aferent cardului de debit VISA poate bloca sau debloca cardul, după ce este identificat. În cazul cardului de debit VISA Business, deținătorul cardului și persoanele autorizate la contul atașat la card pot solicita blocarea cardului printr-un apel telefonic la Contact Centru sau adresându-se la oricare dintre subdiviziunile Băncii, autentificându-se prin documente de identitate sau utilizând întrebarea și răspunsul secret. Numai Administratorul companiei/persoana autorizată prin procură pe cont la care este atașat cardul poate debloca cardul printr-un apel telefonic la Contact Centru sau adresându-se la oricare dintre subdiviziunile Băncii, autentificându-se prin documente de identitate sau utilizând întrebarea și răspunsul secret.

13.3 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 nou, la bancomatele din Zonele 24/7 ale Băncii.

13.4 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 agenția Băncii, depunând o cerere în scris privind închiderea cardului și întoarce cardul la Bancă, pentru ca acesta ulterior să fie distrus.

13.5 Utilizarea unui card de debit VISA 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.

13.6 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.



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](https://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](https://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](https://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](https://saveaswwf.com)