

**1. Noțiuni utilizate**

- 1.1. **Card** – suport de informație standardizat, protejat și individualizat, utilizat de către Deținătorul de Card și acceptat de comercianți, ATM-uri (bancomate) și POS-uri, instituții bancare, în calitate de instrument de plată.
- 1.2. **Card suplimentar** – Card care are același cont ca și Cardul de bază și care este eliberat la cererea Deținătorului de Card principal unei persoane indicate de el în "Cererea de emisie a Cardului suplimentar", care devine Deținător de Card suplimentar.
- 1.3. **Deținător de Card principal** – Deținătorul de Card pe numele căruia este deschis Contul de Card.
- 1.4. **Deținător de Card suplimentar** – persoana pe numele căreia i-a fost eliberat un Card suplimentar. Operațiunile pe acest Card sunt reflectate pe Contul de Card al Deținătorului de Card principal.
- 1.5. **Operațiuni cu Card** – operațiuni efectuate de către Deținătorul de Card, reflectate în Contul de Card și care includ alimentări cu numerar, alimentări prin virament, retrageri de numerar, achitări de bunuri/servicii, obțineri de extrase de cont și alte informații. Nu se admite efectuarea operațiunilor interzise de legislația în vigoare a Republicii Moldova.
- 1.6. **Cont de Card** – cont deschis Deținătorului de Card principal al Cardului, în care sunt reflectate toate operațiunile de debitare/creditate a mijloacelor bănești aferente tranzacțiilor efectuate cu Cardul.
- 1.7. **PIN cod** – număr personal de identificare, care este utilizat în scopul verificării identității Deținătorului de Card și este considerat ca echivalent electronic al semnăturii Deținătorului de Card.
- 1.8. **Blocarea Cardului** – stoparea temporară sau definitivă a operațiunilor din Contul de Card.

- 1.9. **Sumă blocată** – suma extrasă în numerar sau achitată pentru mărfuri/servicii de către Deținătorul de Card, dar încă nedebitată din Contul de Card.
- 1.10. **Limita de plată** – suma mijloacelor bănești ale Deținătorului de Card, plasate la Contul de Card, în limita căreia Deținătorul de Card poate efectua operațiuni cu utilizarea Cardului.
- 1.11. **Limita de credit** – suma maximă posibilă a creditului, oferit de către Bancă Deținătorului de Card.
- 1.12. **Overdraft** – apariția soldului negativ la contul de card al clientului conform condițiilor contractului.

**2. Emiterea și utilizarea Cardului**

- 2.1. Pentru obținerea unui Card bancar clientul va prezenta buletinul de identitate sau pașaportul și va completa și semna o Cerere de deschidere a unui cont de card și de emisie a Cardului, precum și un Contract de deschidere a unui Cont de Card și de emisie a unui Card bancar.
- 2.2. La primirea Cardului, Deținătorul de Card este obligat să aplice pe versoul Cardului semnătura sa. Necoresponderea sau lipsa semnăturii pe Card, poate duce la refuzul serviciilor și retragerii lui.
- 2.3. Cardul și plicul sigilat ce conține PIN-codul, vor fi eliberate Deținătorului de Card la reprezentanța Băncii, unde a fost completată Cererea de deschidere a unui Cont de Card și de emisie a Cardului și semnat Contractul de deschidere a unui Cont de Card și de emisie a Cardului.
- 2.4. La primirea Cardului, Deținătorul de Card verifică corectitudinea imprimării pe Card a numelui și prenumelui său, precum și integritatea plicului cu PIN-codul. Dacă plicul cu PIN-codul este deteriorat sau PIN-codul nu este clar, Deținătorul de Card se adresează personal la tel. (373 22) 30-11-56.
- 2.5. PIN-codul atribuit se va folosi la utilizarea bancomatelor sau la cererea casierilor de la reprezentanțele bancare sau unitățile comerciale.
- 2.6. Deținătorul de Card este obligat să asigure confidențialitatea PIN-codului. În cazul transmiterii Cardului, PIN-codului și numărului Cardului unei terțe persoane, pentru operațiunile cu Cardul efectuate de această persoană, vor fi debitate sumele respective în mod necondiționat din Contul de Card.
- 2.7. Dacă Deținătorul de Card a uitat PIN-codul, el va anunța Banca în vederea generării unui PIN-cod nou și va prezenta Cardul la Bancă.
- 2.8. Dacă ați format greșit PIN-codul de trei ori consecutiv cardul se blochează. Pentru deblocarea lui apăsați la Serviciul Clientelă al Băncii la telefoanele: (373 22) 30-11-56, 21-02-02, 21-03-03.
- 2.9. Deținătorul de Card trebuie să asigure protejarea Cardului de sursele de influență electromagnetice și termică și să evite leziunile mecanice ale Cardului.
- 2.10. Dacă acțiunile Deținătorului de Card au dus la distrugerea/deteriorarea sau pierderea Cardului, extragerea mijloacelor bănești existente din Contul de Card va fi posibilă la ghișeele băncii în baza cererii personale a clientului prezentate la bancă sau cu un Card nou, emis la cererea clientului, costul căruia va fi achitat conform Tarifelor în vigoare.
- 2.11. Cardul este emis pe o perioadă de un an sau 2 ani (în dependență de tipul cardului) și este valabil până în ultima zi inclusiv a lunii indicate pe Card. Prelungirea valabilității cardului este responsabilitatea Deținătorului de Card. În acest scop Deținătorul de Card va face un demers în scris la Banca emitentă în vederea eliberării unui Card nou.

**3. Emiterea Cardului suplimentar**

- 3.1. Pentru emiterea unui Card suplimentar, Deținătorul de Card principal completează "Cererea de deschidere a unui Cont de Card și de emisie a Cardului suplimentar".
- 3.2. Banca poate refuza emiterea Cardului suplimentar fără careva explicații.
- 3.3. Plata pentru emiterea unui Card suplimentar se va face conform Tarifelor în vigoare.

**4. Gestiunea contului de Card**

- 4.1. Contul de Card se gestionează în valuta menționată în Cererea de emisie a Cardului. Cardurile pot fi emise:
  - din conturile în lei moldovenești și valută străină ale persoanelor fizice rezidente ale Republicii Moldova;
  - din conturile în lei moldovenești și valută străină ale persoanelor fizice nerezidente.
- 4.2. Contul de Card se închide la cererea în scris a Deținătorului de Card. Expirarea termenului de valabilitate a cardului nu presupune închiderea Contului de Card, iar comisionul de deservire a Contului de Card se va reține pînă la închiderea Contului de Card. La închiderea înainte de termen a Contului de Card comisionul de deservire anuală a Contului de card reținut nu se restituie.
- 4.3. Alimentarea Contului de Card se poate efectua prin următoarele modalități:
  - depunerea mijloacelor bănești în numerar la ghișeele Băncii;
  - transferarea mijloacelor dintr-un cont, deschis la Bancă sau din alte conturi deschise în alte bănci. Transferul mijloacelor bănești din alte conturi, deschise la alte bănci va fi efectuat conform rechizitelor bancare indicate în Ghidul Deținătorului de Card.
- 4.4. Procedura alimentării Contului de Card:
  - dacă depunerea numerarului sau incasarea mijloacelor transferate din alte bănci a avut loc pînă la orele 15.00, ora Chișinăului, Contul de Card va fi creditat în aceeași zi bancară.
  - dacă depunerea de numerar sau incasarea mijloacelor bănești au avut loc după orele 15.00, Contul de Card va fi creditat în ziua bancară următoare.
- 4.5. Cardurile emise din conturile în lei moldovenești și/sau din conturile în valută străină ale persoanelor fizice, pot fi utilizate în străinătate pentru retragerea de numerar – echivalentul a maximum 10,000 (zece mii) Euro/lună, calculat la cursul oficial al Băncii Naționale a Moldovei, stabilit pentru ziua în care a avut loc tranzacția, precum și pentru achitarea mărfurilor/serviciilor.
- 4.6. În cazul efectuării operațiunilor aferente rulajului de capital, Deținătorul de Card este obligat să obțină autorizația BNM, care va fi prezentată la Bancă.
- 4.7. În cazul refuzului procurării mărfii, prestării serviciilor, achitate prin intermediul Cardului, restituirea costului mărfii/serviciului, se poate efectua doar prin virament prin operațiunea de

**1. Определения**

- 1.1. **Карта** – стандартизированный защищенный индивидуализированный носитель информации, принимаемый банковскими учреждениями и торговыми предприятиями в качестве платежного инструмента при приобретении товаров, потреблении услуг или снятии наличности.
- 1.2. **Дополнительная Карта** – Карта, выданная по письменному запросу Основного держателя Карты на имя лица, указанного в Заявлении. Операции по этой Карте отражаются на счете Основной Карты.
- 1.3. **Держатель Основной Карты** – держатель Карты, на чье имя в Банке открыт карточный счет.
- 1.4. **Держатель Дополнительной Карты** – Держатель Карты, выданной в соответствии с настоящими правилами, операции с использованием которой, производятся за счет Держателя Основной Карты.
- 1.5. **Операция с Картой** – операции произведенные с использованием Карты или номера Карты, отражающиеся на счете Карты, в том числе: расчет за приобретенные товары и услуги, пополнение карточного счета путем перевода или внесения наличных средств или снятие наличности в банке, получение выписки со счета или другой информации.
- 1.6. **Карточный Счет** – счет, открытый в Банке для произведения всех Операций посредством Карты.
- 1.7. **ПИН-код** – конфиденциальный цифровой код, используемой для идентификации личности Держателя Карты и признанный в качестве эквивалента электронной подписи ее Держателя.
- 1.8. **Блокировка Карты** – временное либо полное приостановление операций по карточному Счету.
- 1.9. **Блокированная сумма** – денежные средства, снятые наличными либо оплаченные Держателем Карты за купленный товар/услуги, но еще не списанные с карточного счета.
- 1.10. **Платежный лимит** – средства на карточном счете Держателя Карты, доступные для проведения операций с Картой.
- 1.11. **Кредитный лимит** – сумма кредита, предоставляемого Банком Держателю Карты по условиям договора.
- 1.12. **Овердрафт** – возникновение дебетового сальдо по условиям договора.

**2. Выпуск и использование Карты**

- 2.1. Для получения Карты клиент должен предоставить удостоверение личности или паспорт, заполнить и подписать Заявление на получение Карты, а также договор на открытие карточного счета и выдачу Карты.
- 2.2. При получении Карты Держатель Карты обязан подписаться на ней. Несотсутствие или отсутствие подписи может привести к отказу обслуживания Держателя Карты с последующим изъятием Карты.
- 2.3. Карта и запечатанный конверт, где содержится ПИН-код, будут выданы клиенту в представительстве, в котором клиент заполнил Заявление и подписал Договор на получение Карты.
- 2.4. При получении Карты, клиент должен удостовериться в правильности напечатания своего имени на Карте, а также в целостности ПИН-конверта. В случае повреждения ПИН-конверта или нечеткого изображения ПИН-кода, Держатель Карты должен обратиться в Банк по телефону (373 22) 30-11-56.
- 2.5. Присвоенный ПИН будет использоваться при проведении операции в банкоматах, пунктах выдачи наличных или в торговой сети.
- 2.6. Держатель Карты обязан обеспечить конфиденциальность ПИН-кода. В случае передачи Карты, ПИН-кода или номера Карты третьим лицам, Банк в праве безоговорочно списать со счета Держателя Карты суммы проведенных транзакций.
- 2.7. В случае, если Держатель Карты забыл ПИН-код, он должен обратиться в Банк для генерации другого кода и предоставить Карту.
- 2.8. В случае неправильного ввода ПИН-кода более трех раз Карта блокируется. Для ее разблокировки обратитесь в Банк по телефону: (373 22) 30-11-56, 21-02-02, 21-03-03.
- 2.9. Держатель Карты должен защитить Карту от воздействия электромагнитных и тепловых излучений и предотвратить механические повреждения Карты.
- 2.10. Если действия Держателя Карты привели к повреждению или потере Карты, снятие денег с карточного счета возможно в кассах банка по личному заявлению клиента, предоставленному в банк либо при помощи новой Карты, выданной по его заявлению. Стоимость новой Карты указана в действующих Тарифах.
- 2.11. Срок действия Карты 1 либо 2 года (в зависимости от типа Карты). Карта действительна до последнего дня месяца, указанного на Карте. Продление срока действия Карты является ответственностью Держателя Карты. Для этого необходимо представить в Банк письменное заявление на выпуск новой Карты.

**3. Выпуск дополнительной Карты**

- 3.1. Для выпуска дополнительной Карты, Держатель Основной Карты должен заполнить заявление на выпуск дополнительной Карты, на имя лица, указанного в заявлении, а также подписать договор на открытие Карточного Счета и выдачу Карты.
- 3.2. Банк может отказать в выпуске дополнительной Карты без объяснения причин.
- 3.3. Оплата за выпуск дополнительной Карты взимается согласно действующим Тарифам.

**4. Режим карточного счета**

- 4.1. Карточный счет открывается в валюте, указанной в заявлении на эмиссию Карты. Международные Карты могут быть эмитированы:
  - со счетов в молдавских леех и со счетов в иностранной валюте физических лиц-резидентов Республики Молдова.
  - со счетов в молдавских леех и со счетов в иностранной валюте физических лиц-нерезидентов Республики Молдова.
- 4.2. Карточный счет закрывается по письменному заявлению Держателя Карты. Истечение срока действия Карты не означает закрытие карточного счета и комиссия за годовое обслуживание карточного счета будет взиматься до закрытия карточного счета. При досрочном закрытии карточного счета, удержанная комиссия за годовое обслуживание не возвращается.
- 4.3. Пополнение Карточного счета производится следующим образом:
  - наличными средствами в представительстве Банка.
  - безналичным путем, со счетов Банка или со счетов других банков, используя банковские реквизиты, указанные в Памятке.
- 4.4. Порядок пополнения Карточного счета:
  - если информация о наличной или безналичной форме пополнения Карточного счета поступила до 15:00 местного времени, кредитование Карточного счета произойдет в тот же день.
  - если информация о наличной или безналичной форме пополнения Карточного счета поступила после 15:00 местного времени, кредитование Карточного счета произойдет на следующий день.
- 4.5. Карты, эмитированные со счетов в молдавских леех и/или со счетов в иностранной валюте физических лиц, могут быть использованы за рубежом для снятия наличности - максимальный эквивалент 10 000 (десять тысяч) Евро в месяц, рассчитанный по официальному курсу Национального Банка Молдовы, установленному на день осуществления оплаты, а также для оплаты товаров/услуг.
- 4.6. Для осуществления посредством карт платежей, связанных с переводом капитала за рубеж Держатель Карты должен предоставить Банку авторизацию Национального Банка Молдовы
- 4.7. В случае отказа от купленного товара, оплаченного посредством банковской Карты, возврат платежа осуществляется в безналичной форме путем использования опции

- "Anulare a operațiunii", cu condiția restituirii de către Deținătorul de Card a bunurilor procurate unității comerciale la care a fost deservit în starea fizică și termenele prevăzute de legislația în vigoare a țării în care a avut loc tranzacția.
- 4.8. Banca debitează din Contul de Card, mijloacele bănești echivalente sumelor aferente operațiilor efectuate pe toate Cardurile (Cardul de bază și Cardurile suplimentare), inclusiv comisionele aplicate de Bancă, conform Tarifelor în vigoare fără autorizarea prealabilă a Deținătorului de Card.
- 4.9. Suma tranzacțiilor efectuate în valută diferită celei din Contul de Card, este convertită în valuta Contului de Card, conform cursului de schimb stabilit de MasterCard sau VISA la data primirii documentului de plată. Pentru convertirea valutei Contului de card în valuta tranzacției, Banca percepe un comision conform Tarifelor stabilite, valabile la data primirii documentului de plată.
- 4.10. Dacă suma datoriei formate în rezultatul efectuării tranzacțiilor cu cardul bancar, inclusiv comisionul aplicat de bancă, depășește suma mijloacelor disponibile la contul de card, apare situația de overdraft care se reflectă ca datorie la un cont separat. Calcularea dobânzii pentru utilizarea overdraftului se efectuează zilnic, conform tarifelor băncii, în valuta contului pentru suma datoriei restante. Stingerea datoriei și a dobânzii calculate se efectuează zilnic, conform Tarifelor în vigoare, în valuta contului de card al clientului. La apariția overdraftului, banca își rezervă dreptul de a bloca temporar operațiunile cu cardul bancar. Reluarea operațiilor cu cardul va fi permisă numai după achitarea completă a datoriei restante, inclusiv a dobânzii calculate pentru utilizarea overdraftului oferit de Bancă.
- 4.11. Dacă în rezultatul defecțiunii bancomatului sau terminalului bancar la care a fost utilizat cardul bancar, mijloacele bănești nu au fost eliberate sau dacă serviciile nu au fost prestate, iar suma solicitată a fost blocată, ea urmează a fi deblocată de către sistemul de plată numai după 30 zile din data blocării.
- ## 5. Garanții
- 5.1. Drept garanție pentru Cardurile emise de către Bancă servește soldul la cont și/sau Overdraftul contului, care poate fi permis Deținătorului de Card numai în baza unui Acord suplimentar dintre Bancă și patronul Deținătorului de Card.
- 5.2. Overdraftul se va utiliza în scopul asigurării executării în termen a obligațiilor Deținătorului de Card vis-à-vis de Bancă în legătură cu operațiunile efectuate cu Cardul în cazul lipsei sau insuficienței mijloacelor bănești în Contul de Card.
- 5.3. În cazul nerespectării condițiilor Contractului și prezentelor Reguli de utilizare, Banca își rezervă dreptul de a întrerupe sau suspenda acțiunea Cardului cu declararea ulterioară a nulității acestuia, precum și dreptul de a se adresa în instanțele de judecată conform prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova.
- ## 6. Reguli și măsuri de prevenire a fraudelor
- 6.1. Deținătorul de Card se obligă să asigure păstrarea cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia.
- 6.2. Deținătorul de Card se obligă să asigure securitatea PIN-codului și anume: memorarea și păstrarea în secret a PIN-codului, utilizarea acestuia astfel încât să nu poată fi văzut/identificat de către alte persoane. Este interzisă înscrierea PIN-codului nemijlocit pe Card sau purtarea/păstrarea Cardului și PIN-codului împreună.
- 6.3. Operațiunile confirmate prin introducerea PIN-codului nu pot fi contestate de către Deținătorul Cardului.
- 6.4. Deținătorul de Card la efectuarea Operațiilor față-înfață se obligă să solicite efectuarea acesteia numai în prezența sa.
- 6.5. În cazul în care Cardul este utilizat în scopul achitării mărfurilor /serviciilor sau ridicării numerarului în casierie, Deținătorul este obligat să semneze cecul și/sau să introducă PIN-codul și să verifice dacă în documentul respectiv sunt prezente și indicate corect datele privind numărul Cardului, suma și valuta tranzacției, data efectuării acesteia.
- 6.6. În scopul efectuării Operațiilor, unele organizații comerciale ce acceptă Cardurile sunt în drept să ceară prezentarea buletinului de identitate (pașaportului) sau oricărui alt document oficial, care ar putea confirma identitatea Deținătorului de Card.
- 6.7. Deținătorul de Card se obligă să solicite chitanțele aferente Operațiilor efectuate, adică să preia cardul și chitanța după fiecare Operațiune efectuată la bancomat, casierie sau comerciant.
- 6.8. În cazul utilizării Cardului sau numărului Cardului pentru achitarea unor servicii ca: rezervarea unei camere la hotel, închirierea automobilului, operațiuni periodice de același tip, achitarea serviciilor /mărfurilor prin internet etc., Deținătorul trebuie să facă cunoștința în prealabil cu regulile de plată și anulare a comenziilor, condițiile de livrare a mărfurilor/serviciilor, și de asemenea, să păstreze cel puțin un an de la momentul efectuării Operațiilor toate documentele aferente acestor comenzi.
- 6.9. Deținătorul de Card se obligă să confrunte securile și alte documente, care confirmă efectuarea Operațiilor, cu tranzacțiile din extrasul lunar din Cont și să le păstreze timp de un an.
- 6.10. Deținătorul de Card se obligă să verifice imediat soldul contului în cazul eșurii tranzacției.
- 6.11. În cazul blocării sumei Operațiilor în Cont, această blocare nu poate fi anulată de banca până la expirarea termenului de 35 zile.
- ## 7. Pierderea sau furtul Cardului
- 7.1. În cazul depistării furtului/pierderii Cardului sau a dezvăluirii PIN-codului, Deținătorul de Card va:
- informa urgent Banca la telefoanele: (373 22) 21-02-02, 21-03-03 sau 30-11-56 pentru a bloca Cardul;
  - completa avizul de furt/pierdere a Cardului ce urmează a fi prezentat Băncii prin fax: (373-22) 30-13-94 sau e-mail în decursul a 48 de ore din momentul informării orale a Băncii.
- 7.2. În aviz Deținătorul de Card va indica toată informația de care dispune aferentă cazului de pierdere sau furt a Cardului:
- tipul și numărul Cardului;
  - numele, prenumele și adresa Deținătorului de Card;
  - data depistării pierderii sau furtului Cardului;
  - informații suplimentare, care din punctul de vedere al Deținătorului de Card, trebuie să fie comunicate Băncii.
- Termenul comunicării orale de către Deținătorul de Card a informației privind pierderea sau furtul Cardului va fi considerat de Bancă drept timp de recepționare a informației date.
- 7.3. În cazul găsirii Cardului de către Deținătorul de Card, după notificarea de pierdere/furt prezentată anterior Băncii, Deținătorul de Card este obligat să informeze imediat Banca despre acest lucru.
- ## 8. Modul de primire a Extraselor de Cont și prezentarea reclamațiilor
- 8.1. Deținătorul de Card primește lunar extrasul din contul de card pentru luna precedentă. Deținătorul de Card poate solicita extrasul din contul de card pentru orice perioadă de timp din ultimii 2 ani la ghișeele băncii sau prin intermediul ecranului de bancomate, poștei electronice, paginii internet a băncii: <https://cards.eximbank.com>, etc.
- 8.2. Deținătorul de Card poate disputa orice operațiune, indicată în Extrasul de Cont, însă nu mai târziu de 10 (zece) zile calendaristice din momentul primirii Extrasului de Cont. În cazul neaprobării Băncii în termenul indicat a reclamațiilor în scris privind operațiunile indicate, acestea se consideră ca fiind acceptate de către Deținătorul de Card și nu mai pot fi reclamate. Deținătorul de Card va comunica despre erorile depistate în Extrasul de Cont la telefonul: (373 22) 30-11-56.
- 8.3. În cazul prezentării reclamației aferente Extrasului de Cont, Deținătorul de Card va comunica Băncii toată informația de care dispune.
- 8.4. În termen de 30 (treizeci) zile bancare, inclusiv data prezentării reclamației, Banca examinează reclamația și informează în scris Deținătorul de Card despre hotărârea luată ori despre necesitatea examinării suplimentare a reclamației, ca urmare a apariției unor situații excepționale, care la fel se aduc la cunoștința Deținătorului de Card. Banca examinează reclamația în decursul a maximum 45 de zile din momentul prezentării acesteia.
- «Отмена операции». Держатель Карты обязан возвратить товар в соответствии с законодательством страны, в которой была произведена сделка.
- 4.8. Банк производит без предварительного распоряжения Держателя Карты списание средств с основного карточного счета на основании транзакций, сделанных как Держателем Основной Карты, так и Держателем Дополнительной Карты, а также комиссии согласно действующим Тарифам.
- 4.9. Сумма транзакции в валюте, отличной от валюты карточного счета, Банк конвертирует в валюту карточного счета по курсу платежной системы MasterCard, либо VISA на дату получения платежного документа. За конвертирование валюты счета в валюту транзакции на территории Молдовы Банк взимает комиссию согласно Тарифам, действующим на дату получения платежного документа.
- 4.10. Если сумма задолженности по выполненным Держателем Карты операциям, с учетом подлежащей Банку комиссии, превышает сумму остатка доступных средств на Карточном счете, возникает овердрафт, который отражается в виде задолженности на отдельном счете. Начисление процентов за пользование овердрафтом производится ежедневно, в соответствии с тарифами Банка, в валюте счета на сумму фактически числящейся задолженности. Погашение овердрафта и процентов по нему производится автоматически путем зачисления средств на карточный счет Клиента. При возникновении овердрафта Банк оставляет за собой право прекратить или приостановить операции по Карте Клиента. Возобновление операций по карточному счету производится после полного погашения задолженности по овердрафту и начисленным процентам.
- 4.11. Если вследствие неполадки банкомата либо банковского терминала, в котором обслуживалась Карта, деньги не были выданы или услуги не были предоставлены, а требуемая сумма заблокирована платежной системой, денежные средства будут разблокированы только через 30 дней со дня ее блокирования.
- ## 5. Гарантии
- 5.1. Гарантией для банковских карт, выпущенных Банком, является остаток Карточного счета и/или Овердрафт, который может предоставляться Держателю Карты лишь в соответствии с дополнительным соглашением между Банком и работодателем Держателя Карты.
- 5.2. Овердрафт используется Банком для обеспечения своевременного выполнения обязательств Держателя Карты перед Банком по Операциям с Картой, при отсутствии или недостатке денег на Карточном счете.
- 5.3. В случае невыполнения условий Договора и/или настоящих Правил, Банк сохраняет за собой право прекратить или приостановить действие Карты с объявлением ее недействительной, а также обратиться в судебную инстанцию в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.
- ## 6. Правила и меры по предотвращению мошенничества
- 6.1. Держатель Карты обязан хранить карту в условиях, исключающих ее повреждение, потерю или кражу.
- 6.2. Держатель Карты обязуется обеспечить безопасное хранение ПИН -кода, а именно: запоминание и сохранение его в тайне, использовать ПИН -код необходимо таким образом, чтобы он не был увиден другими лицами. Запрещается записывать ПИН -код непосредственно на Карте или носить/хранить карту и ПИН -код вместе.
- 6.3. Операции, подтвержденные введением ПИН -кода, не могут быть оспорены Держателем Карты.
- 6.4. При проведении операции с физическим присутствием Карты Держатель обязан потребовать проведения данной операции только в его присутствии.
- 6.5. В случае если Карта используется с целью оплаты товаров/услуг или получения наличных средств в кассе, Держатель обязан подписать чек и/или ввести ПИН-код и проверить в соответствующем документе наличие и правильность указанных номера Карты, суммы и валюты транзакции, даты ее проведения.
- 6.6. При проведении Операций некоторые торговые организации, принимающие карты к оплате, вправе требовать предъявления удостоверения личности (паспорта) или любого другого официального документа, который мог бы идентифицировать Держателя Карты.
- 6.7. Держатель Карты обязан запросить квитанцию за совершенную операцию, т.е. получить карту и квитанцию после каждой транзакции, осуществленной в банкомате, кассе банка или торговой точке.
- 6.8. В случае использования Карты или номера Карты для оплаты таких услуг как: бронирование номера в гостинице, аренда автомобиля, однотипные периодические платежи, оплата услуг/товаров по Интернету и др., Держатель должен предварительно ознакомиться с правилами оплаты и отмены заказов, с условиями доставки товаров/услуг, а также сохранять все сопутствующие заказу документы не менее одного года с момента осуществления операции.
- 6.9. Держатель Карты обязан сверять квитанции и другие документы, подтверждающие операции, с ежемесячной выпиской по счету и хранить их в течение года.
- 6.10. Держатель Карты обязан сразу проверить остаток по счету в случае неудачной транзакции.
- 6.11. В случае блокирования суммы Операции на Счету, эта блокировка не может быть аннулирована Банком до истечения 35-дневного срока.
- ## 7. Утеря либо хищение Карты
- 7.1. В случае обнаружения утраты Карты, рассекречивания ПИН-кода, Держатель Карты обязан:
- немедленно информировать Банк по телефону: (373 22) 21-02-02, 21-03-03 или 30-11-56.
  - любое устное обращение должно быть подтверждено в течение 48 часов письменным заявлением в Банк, либо по факсу (373-22) 30-13-94 (круглосуточно).
- 7.2. Держатель Карты обязан передать в Банк всю информацию, касающуюся обстоятельств утраты или хищения Карты. Информация об утрате или хищении Карты должна содержать следующие данные:
- тип и номер Карты;
  - фамилия, имя и адрес Держателя Карты;
  - время установления потери или кражи;
  - обстоятельства, при которых Карта была утеряна.
- Временем получения устной информации от Держателя Карты будет считаться время получения Банком сообщения об утере или краже по телефону.
- 7.3. При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченной, Держатель Карты обязан оповестить об этом Банк.
- ## 8. Порядок получения Выписки по Карточному счету и представление рекламаций
- 8.1. Держатель Карты ежемесячно получает выписку со счета, отражающие операции за отчетный месяц. Держатель Карты может запросить выписку со счета за любой период последних 2 лет в подразделении банка, либо через банкоматы, по электронной почте, веб-страницы банка: <https://cards.eximbank.com>, и др.
- 8.2. В случае возникновения спорных вопросов Держатель Карты может требовать от Банка обоснования списания сумм со Счета в течение 10-ти дней от даты получения выписки. При не уведомлении Банка в течение указанного срока, Держатель Карты или третье лицо теряет право оспаривать совершенные Банком действия. О выявленных ошибках Держатель Карты может сообщить по телефону (373 22) 30-11-56.
- 8.3. В случае предъявления рекламации по выписке со счета, Держатель Карты должен предоставить всю имеющуюся информацию о транзакции.
- 8.4. В течение 30 дней, включая дату подачи рекламации, эмитент рассматривает ее и уведомляет Держателя Карты в письменной форме либо о принятом им окончательном решении, либо о необходимости проведения дополнительных расследований, вызванных чрезвычайными обстоятельствами, которые также доводятся до сведения Держателя Карты. Эмитент завершает рассмотрение рекламации в срок не более 45 дней со дня ее подачи Держателем Карты.