

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 emiteră 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/creditare 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 emiteră a Cardului, precum și un Contract de deschidere a unui Cont de Card și de emiteră a unui Card bancar.
- 2.2. La primirea Cardului, Deținătorul de Card este obligat să aplice pe versoul Cardului semnătura sa. Necorespunderea sau lipsa semnăturii pe Card, poate duce la refuzul deservirii 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 emiteră a Cardului și semnat Contractul de deschidere a unui Cont de Card și de emiteră 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 ai format greșit PIN-codul de trei ori consecutiv cardul se blochează. Pentru deblocarea lui apelezi la Serviciul Clientelă al Băncii la telefonarea: (373 22) 30-11-56, 21-02-02, 21-03-03.
- 2.9. Deținătorul de Card trebuie să asigure protecția Cardului de sursele de influență electromagnetică și termică și să evite leziuni 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 emiteră unui Card suplimentar, Deținătorul de Card principal completează "Cererea de deschidere a unui Cont de Card și de emiteră a Cardului suplimentar".
- 3.2. Banca poate refuza emiteră Cardului suplimentar fără careva explicații.
- 3.3. Plata pentru emiteră 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 emiteră 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 încheie 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 până 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 depunea 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.

1. Определения

- 1.1. **Карточка** - 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 Карточка** – карточка, выданная по письменному запросу Основного держателя карточки на имя лица, указанного в Заявлении. Операции по этой карточке отражаются на счете Основной Карточки.
- 1.3. **Держатель Основной Карточки** - держатель Карточки, на чье имя в Банке открыт карточный счет.
- 1.4. **Держатель Дополнительной Карточки** - Держатель карточки, выданной в соответствии с настоящими правилами, операции с использованием которой, производятся за счет Держателя Основной Карточки.
- 1.5. **Операция с карточкой** – операции произведенные с использованием Карточки или номера карточки, отражающиеся на счете Карточки, 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 Карточки.
- 1.7. **ПИН-код** - конфиденциальный цифровой код, используемой для идентификации личности Держателя карточки и признанный в качестве эквивалента электронной подписи ее Держателя.
- 1.8. **Блокировка Карточки** – временное либо полное приостановление операций по карточному Счету.
- 1.9. **Блокированная сумма** - денежные средства, снятые наличными либо оплаченные Держателем карточки за купленный товар/услуги, но еще не списанные с карточного счета.
- 1.10. **Платежный лимит** – средства на карточном счете Держателя карточки, доступные для проведения операций с Карточкой.
- 1.11. **Кредитный лимит** – сумма кредита, предоставляемого Банком Держателю карточки по условиям договора.
- 1.12. **Overdraft** - возникновение дебетового сальдо по условиям договора.

2. Эмиссия и использование Карточки

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

3. Эмиссия дополнительной Карточки

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

4. Режим карточного счета

- 4.1. Карточный счет открывается в валюте, указанной в заявлении на эмиссию Карточки. Международные карточки могут быть эмитированы:
 - со счетов в молдавских лехах и со счетов в иностранной валюте физических лиц-резидентов Республики Молдова.
 - со счетов в молдавских лехах и со счетов в иностранной валюте физических лиц-нерезидентов Республики Молдова.
- 4.2. Карточный счет закрывается по письменному заявлению Держателя карточки. Истечение срока действия карточки не означает закрытие карточного счета и комиссия за годовое обслуживание карточного счета будет изыматься до закрытия карточного счета. При досрочном закрытии карточного счета, удержанная комиссия за годовое обслуживание не возмещается.
- 4.3. Пополнение Карточного счета производится следующим образом:
 - наличными средствами в представительствах 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. Карточки, эмитированные со счетов в молдавских лехах и/или со счетов в иностранной валюте физических лиц, могут быть использованы за рубежом для снятия наличности –

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, prestării serviciilor, achitate prin intermediul Cardului, restituirea costului mărfii/serviciului, se poate efectua doar prin virament prin operațiunea de "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 operațiunilor 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 operațiunilor 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-a-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 de deservire speciale

6.1. La deservirea în unitățile comerciale/reprezentanțele bancare, care acceptă Cardul ca mijloc de plată, Deținătorul de Card este obligat să semneze ceul ce i se eliberează în urma tranzacției, verificând dacă în documentul respectiv au fost introduse corect datele privind numărul Cardului, suma tranzacției și data efectuării acesteia. Prin semnarea ceului, Deținătorul de Card confirmă corectitudinea sumei și autorizează Banca să deconteze suma dată din Contul de Card și să transfere suma indicată comerciantului sau reprezentanței bancare.

Atenție! Deținătorul de Card i se recomandă să păstreze ceurile pentru tranzacțiile efectuate cu Cardul în vederea elucidării cit mai operative a eventualelor situații neclare ce pot apărea.

6.2. Unele instituții care acceptă Cardurile ca mijloc de plată pot solicita identitatea Deținătorului de Card prin prezentarea buletinului de identitate/pașaportului sau a altui document. De asemenea aceste instituții pot stabili anumite restricții de ordin intern privind utilizarea Cardului.

7. Pierderea sau furtul Cardului

7.1. În cazul depistării furtului/pierderii Cardului sau a dezvăuirii 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.

Timpul 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 gășirii 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.

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 neaprecierii 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.

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 Карточек платежей, связанных с переводом капитала за рубеж Держатель карточки должен предоставить Банку авторизацию Национального Банка Молдовы

4.7. В случае отказа от купленного товара, оплаченного посредством банковской Карточки, возврат платежа осуществляется в безналичной форме путем использования опции «Отмена операции». Держатель карточки обязан вернуть товар в соответствии с законодательством страны, в которой была произведена сделка.

4.8. Банк производит без предварительного распоряжения Держателя карточки списание средств с основного карточного счета на основании транзакций сделанных как Держателем Основного Карточки, так и Держателем Дополнительной Карточки, 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 карточки 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 производятся автоматически путем зачисления средств на карточный счет Клиента. При возникновении овердрафта Банк оставляет за собой право прекратить или приостановить операции по карточке 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 карточка 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 карточек, выпущенных Банком, является остаток Карточного счета и/или Овердрафт, который может предоставляться Держателю карточки лишь в соответствии с дополнительным соглашением между Банком и работодателем Держателя карточки.

5.2. Овердрафт используется Банком для обеспечения своевременного выполнения обязательств Держателя карточки перед Банком по Операциям с Карточкой, 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 Карточки с объявлением ее недействительной, а также обратиться в судебную инстанцию в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова.

6. Специальные правила

6.1. При использовании Карточки для оплаты товаров / услуг Держатель карточки должен подписать чек или распечатку кассового терминала, предварительно проверив, что в данном документе правильно указаны номер Карточки, сумма и дата Операции. Подписывая данную квитанцию, Держатель карточки признает правильность указанной суммы и тем самым он дает указание Банку на перечисление со своего Счета данной суммы соответствующему торговому предприятию.

Внимание! Держателю карточки рекомендуется хранить чеки, по которым были произведены расчеты по Карточке с целью оперативного выявления и устранения неясностей, которые могут возникнуть.

6.2. Некоторые учреждения, принимающие Карточки, имеют право требовать предъявление паспорта или иного официального удостоверения личности для идентификации своих клиентов, а также устанавливать дополнительные ограничения.

7. Украденные или утерянные Карточки

7.1. В случае обнаружения утраты карточки, рассекречивания ПИН-кода, Держатель карточки 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 карточки обязан передать в Банк всю информацию, касающуюся обстоятельств утраты или хищения карточки. Информация об утрате или хищении Карточки должна содержать следующие данные:

- тип и номер карточки;
 - фамилия, имя и адрес Держателя карточки;
 - время установления потери или кражи;
 - обстоятельства, при которых карточка была утеряна.
- Временем получения устной информации от Держателя карточки будет считаться время получения Банком сообщения об утере или краже по телефону.

7.3. При обнаружении Карточки, ранее заявленной как утраченной, Держатель карточки обязан оповестить об этом Банк.

8. Выписки по карточному счету и рекламации

8.1. Держатель карточки ежемесячно получает выписки со счета, отражающие операции за отчетный месяц. Держатель карточки может запросить выписку со счета за любой период последних 2 лет.

8.2. В случае возникновения спорных вопросов Держатель карточки 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 карточки или третье лицо теряет право оспаривать совершенные Банком действия. О выявленных ошибках Держатель карточки может сообщить по телефону (373 22) 30-11-56.

8.3. В случае предъявления рекламации по выписке со счета, Держатель карточки должен предоставить всю имеющуюся информацию о транзакции.

8.4. В течение 30 дней, включая дату подачи рекламации, эмитент рассматривает ее и уведомляет Держателя карточки в письменной форме либо о принятом им окончательном решении, либо о необходимости проведения дополнительных расследований, вызванных чрезвычайными обстоятельствами, которые также доводятся до сведения Держателя карточки. Эмитент завершает рассмотрение рекламации в срок не более 45 дней со дня ее подачи Держателем карточки.