F/COM/CB/02/04

**CONDIŢII DE UTILIZARE CARDURI BUSINESS PENTRU**

**PERSOANE JURIDICE / PERSOANE FIZICE CE PRACTICĂ ACTIVITATE DE ANTREPRENORIAT**

CUPRINS

[A. DISPOZIŢII GENERALE 2](#_Toc531093834)

[B. REGULI DE UTILIZARE A CARDURILOR BUSINESS 2](#_Toc531093835)

[1. NOTIUNI UTILIZATE 2](#_Toc531093836)

[2. DESCHIDEREA CONTULUI 3](#_Toc531093837)

[3. EMITEREA și UTILIZAREA CARDURILOR DE CĂTRE POSESORII DESEMNATI 3](#_Toc531093838)

[4. UTILIZAREA CARDULUI şi A PIN-CODULUI 3](#_Toc531093839)

[5. AUTORIZAREA ŞI EFECTUAREA OPERAŢIUNILOR DE PLATĂ 5](#_Toc531093840)

[6. SECURITATEA CARDULUI ŞI A PIN-CODULUI / PAROLEI UINICE DE SECURITATE 3D SECURE 5](#_Toc531093841)

[7. SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI LA BANCOMAT 7](#_Toc531093842)

[8. SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI ÎN MEDIUL VIRTUAL (MASTERCARD SECURE CODE/VERIFIED BY VISA) 8](#_Toc531093843)

[9. TERMENUL DE VALABILITATE, BLOCAREA şi PRELUNGIREA CARDULUI 8](#_Toc531093844)

[10. PRIMIREA EXTRASELOR DIN CONT și SOLUŢIONAREA RECLAMAŢIILOR 9](#_Toc531093845)

[11. LIMITE DE UTILIZARE CARD 9](#_Toc531093846)

[12. DISPOZIŢII FINALE 9](#_Toc531093847)

# A. DISPOZIŢII GENERALE

Mobiasbanca - OTP Group S.A. (în continuare „Banca”) oferă Clienţilor săi carduri business ataşate conturilor curente în MDL şi/sau EURO. Acestea pot fi utilizate pentru tranzacţii comerciale, inclusiv plata diferitor servicii şi utilităţi şi/sau eliberare de numerar, atât pe teritoriul R. Moldovei, cât şi în străinătate, îmbinând siguranţa operaţiunilor şi confortul renunţării la manipularea de numerar.

La solicitarea Clientului, prin completarea formularelor standard ale Băncii şi aprobarea acestora de către persoanele autorizate, Banca eliberează cardul şi PIN-ul aferent pentru Posesorii desemnaţi de acesta.

Prezentele Condiţii reglementează drepturile, obligaţiile şi responsabilităţile Clientului şi a Posesorilor Desemnaţi referitoare la utilizarea cardului, precum şi drepturile, obligaţiile şi responsabilităţile Вăncii referitoare la deservirea cardului.

Banca este în drept să introducă modificări şi completări în prezentele Condiţii, cu notificarea prealabilă a Clientului cu 30 zile calendaristice înainte de intrarea în vigoare a modificărilor şi completărilor corespunzătoare. Clientul este obligat să anunţe Banca asupra opţiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor. Neanunţarea opţiunii în termenul specificat se consideră acceptare tacită a noilor condiţii.

Prezentele Condiţii sunt aplicabile tuturor tipurilor de card destinate persoanelor juridice/persoanelor fizice ce practică activitate de antreprenoriat, emise de către Banca şi sunt parte integrantă a Condițiilor Generale Bancare pentru persoane juridice/agenți economici, corespunzător tipului de card ales.

Respectarea prezentelor Condiţii este obligatorie atât pentru Client, cât şi pentru Posesorii Desemnaţi de către Client.

# B. REGULI DE UTILIZARE A CARDURILOR BUSINESS

# NOTIUNI UTILIZATE

# 

**Cont** – Contul curent, deschis Clientului, în care se reflectă toate operaţiunile efectuate prin intermediul Cardului/Cardurilor de către Posesorii Desemnaţi de către Client.

**Valuta contului** – valuta, în care este gestionat contul.

**Card** – instrument de plata electronica, prin intermediul căruia Posesorul Desemnat dispune de disponibilitatile băneşti din contul curent ataşat, deschis în aceeaşi valută la Bancă, cu respectarea prezentelor Reguli.

**Card cu CIP** – un card de credit sau de debit, care are încorporat un microcip, fiind conceput pentru a conferi tranzacţiilor cu carduri mai multă siguranţă şi rapiditate.

**Card Contactless** – card emis în baza tehnologiei Contactless – tehnologie care permite efectuarea plăţilor la terminalele de plată care suportă această tehnologie în momentul apropierii Cardului de acestea (la cca 1-5 cm), prin intermediul unor frecvenţe radio securizate, fără a fi necesară înmânarea cardului Operatorului şi/sau introducerea fizică a Cardului în terminalul de plată.

Serviciul **Mastercard SecureCode** și **Verified by Visa** pune la dispoziţia Clientului standardul internațional de securitate 3-D Secure, care oferă protecţie suplimentară pentru tranzacţiile realizate cu Cardul pe site-urile comercianţilor (magazine electronice / virtuale) din ţară şi din străinătate reducând riscurile de fraudă pe internet. Activarea acestui serviciu se efectuează în conformitate cu

Regulile şi Condiţiile de utilizare a serviciului 3D Secure pot fi accesate pe site-ul Băncii www.mobiasbanca.md.

**Client** – persona juridică/persoană fizică ce practică activitate de antreprenoriat care a depus Cerere de emitere Card Business la Bancă.

**Posesor** – persoana desemnată de către Client pentru primirea și utilizarea cardului business.

**Operaţiune cu card** – operaţiune efectuata de către posesor cu ajutorul cardului.

**PIN-cod** – numar personal de identificare, ce este utilizat în scopul verificarii identitatii posesorului şi este considerat a fi echivalentul electronic al semnaturii Clientului. PIN-codul este strict confidential.

**Blocarea cardului** – oprirea temporară sau definitivă a accesului prin card la Contul Clientului pentru efectuarea operaţiunilor.

**Extras lunar din Cont** – document, ce include lista operaţiunilor efectuate din Cont, prin intermediul cardurilor pentru o lună calendaristică începând cu prima zi a lunii.

**Operaţiune Frauduloasa** – operaţiune legată de utilizarea, cu bună ştiinţă de către persoane neautorizate, altele decât posesorul pe numele căruia a fost emis cardul, a unui card obţinut ilegal, cu scopul de a obţine numerar, produse sau servicii necuvenite.

**Descoperit neautorizat de cont** – valoarea comisioanelor şi dobanzilor, precum şi a operaţiunilor efectuate cu carduri, care depăşesc disponibilul din contul curent.

**Disponibil din cont** – suma tuturor mijloacelor disponibile pentru a fi utilizate de către Client sau Posesor prin intermediul cardului, formată din mijloacele proprii existente pe cont, mărimea overdraftului acordat sau limita liniei de credit aprobate.

**Tarife** – Lista de tarife în vigoare pentru deservirea Cardurilor Business

**Curs valutar special** – curs de schimb valutar comercial, stabilit și aplicat de către Bancă pentru tranzacțiile efectuate pe conturile de card ce presupun convertire valutară. Cursul valutar special poate fi oricând modificat de Bancă fără nici o notificare prealabilă.

**Serviciul Business Internet Banking** – sistem automatizat de deservire la distanță de tip Internet Payments dedicat clienților persoane juridice (PJ), persoanelor fizice care practică activitatea de antreprenoriat (PFA)

# DESCHIDEREA CONTULUI

* 1. Deschiderea contului de card poate fi efectuată prin intermediul Sistemului automatizat de deservire la distanță și în Sucursalele Băncii. Pentru deschiderea contului de card în Sucursalele Băncii, Clientul trebuie:
* să prezinte actele necesare deschiderii contului de card pentru persoane juridice/persoane fizice ce practică activitate de antreprenoriat.
* să facă cunoştinţă cu, prezentele Condiţii, Condițiile Generale Bancare pentru persoane juridice/agenți economici şi Lista de tarife pentru deservirea Cardurilor Business,
* să completeze şi să semneze Cererea de emitere Card Business.
* să achite comisioanele legate de deschiderea şi deservirea contului/cardurilor.
  1. Banca deschide conturile necesare.

# EMITEREA și UTILIZAREA CARDURILOR DE CĂTRE POSESORII DESEMNATI

* 1. Emiterea Cardurilor poate fi efectuată prin intermediul Sistemului automatizat de deservire la distanță și în Sucursalele Băncii. Pentru emiterea cardurilor Posesorilor Desemnaţi în Sucursalele Băncii, Clientul trebuie:
* să completeze şi să semneze cererea de emitere card business.
* să prezinte Formularul de Intrare în Relaţie cu Banca completat şi semnat de către Posesor
* să prezinte copia buletinului de identitate a Posesorului desemnat.
  1. Cardul şi PIN-codul emise se eliberează Posesorului desemnat numai în baza buletinului de identitate (paşaportului).
  2. Cardul şi PIN-codul emise pot fi eliberate Clientului:
* În cazul solicitării emiterii Cardului prin intermediul Sistemului automatizat de deservire la distanță, în Sucursala Băncii selectate;
* În cazul solicitării emiterii Cardului în Sucursalele Băncii, în Sucursala unde a fost depusă Cererea de emitere Card Business.
  1. În momentul primirii cardului şi PIN-codului, Posesorul este obligat:
* să verifice corectitudinea imprimării pe card şi pe plicul cu PIN-cod a numelui şi prenumelui Posesorului Desemnat.
* să verifice integritatea plicului cu PIN-cod.
* în cazul în care plicul cu PIN-cod pare să fi fost deschis, Posesorul este obligat să refuze ridicarea cardului şi a plicului cu PIN-cod şi să se adreseze personal la numărul de telefon: (022) 256 456.
* semnarea actului de primire a cardului reprezintă confirmarea din partea Clientului/Posesorului a lipsei reclamaţiilor privind integritatea plicului cu PIN-cod şi a corectitudinii datelor imprimate pe card.

# UTILIZAREA CARDULUI şi A PIN-CODULUI

* 1. Cardul este proprietatea Băncii. Banca poate retine cardul, solicita returnarea acestuia sau poate împuternici o terţă parte să îl reţină în numele ei.
  2. Cardul poate fi utilizat numai de posesor.
  3. Cardul poate fi utilizat:
* Atât pe teritoriul Republicii Moldova , cat şi în afara acestuia cu condiţia respectării prevederilor legislației și a cadrului normativ aplicabile ale Republicii Moldova, aferente reglementării valutare;
* În limita disponibilităţilor din contul curent, care include şi overdraftul sau linia de credit acordate de Bancă, dacă e cazul;
* Peste hotarele Rep. Moldova, unde Posesorul are dreptul să retragă mijloace băneşti în limita maximă a 10 000 EURO/lună, sau echivalentul în altă valută.
  1. Cu ajutorul cardului business în monedă naţională (MDL) posesorul poate efectua următoarele tipuri de operaţiuni:
* Plata bunurilor şi/sau serviciilor furnizate de comercianţi sau prestatori de servicii, care au afişate siglele de acceptare ale cardului, în ţară şi în străinătate;
* Obţinerea de numerar de la ghişeele altor instituții financiare, cu condiţia prezentării buletinului de identitate;
* Obţinerea de numerar de la bancomatele care au afişate siglele de acceptare ale cardului, în ţară şi în străinătate;
* Accesul la alte servicii opţionale oferite de Bancă, gratis sau contra plată;
* Alte operaţiuni financiare în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare (transferuri între conturi etc.).
* Obţinerea de informaţii privind soldul contului curent de la bancomate, pe baza PIN-codului, sau telefonic, pe baza de parolă.
  1. Cu ajutorul cardului business în valută străină, posesorul poate efectua următoarele tipuri de operaţiuni:
* Plata bunurilor şi/sau serviciilor furnizate de comercianţi sau prestatori de servicii, care au afişate siglele de acceptare ale cardului, în străinătate;
* Obţinerea de numerar de la ghişeele altor instituții financiare, cu condiţia prezentării actului de identitate, în străinătate;
* Obţinerea de numerar de la bancomatele care au afisate siglele de acceptare ale cardului, în străinătate;
* Accesul la alte servicii opţionale oferite de Banca, gratis sau contra plata;
* Alte operaţiuni financiare în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare (transferuri intre conturi etc.).
* Obţinerea de informaţii privind soldul contului curent de la bancomate, pe baza PIN-codului, sau telefonic, pe bază de parolă.

4.6 În cazul, în care Posesorul urmează să efectueze o operațiune ce implică schimb valutar, acesta poate consulta/calcula cursul de schimb valutar de la data efectuării operațiunii, în baza Cursului valutar special afișat pe site-ul Băncii [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md) și/sau pe site-urile organizațiilor internaționale de carduri, după caz.

4.7 Cursul de schimb valutar existent la data autorizării operațiunii poate să difere de cursul de schimb de la data decontării efective.

4.8 Pentru operațiunile ce implică schimb valutar, sistemul de plăți internaționale (VISA/MasterCard) efectuează schimbul valutar între moneda tranzacției originale și moneda de decontare (USD pentru VISA/ EUR pentru MasterCard) la cursul valutar stabilit de aceasta la data transmiterii în decontare a tranzacției. Debitarea din contul cu card atașat, a valorii operațiunii efectuate cu acesta, se realizează prin schimb valutar între valoarea tranzacției în moneda de decontare și contravaloarea acesteia în moneda contului curent, utilizând Cursul valutar special.

* 1. Pentru anumite produse, Banca poate ataşa gratuit pachete de servicii adiționale, care vor fi aduse la cunoştinţa Clientului, în conformitate cu prevederile prezentelor Condiţii.
  2. Cardurile sunt personalizate prin intermediul tehnologiei laser şi pot fi utilizate la ATM, la orice tip de POS-terminal sau Internet (on-line)
  3. Posesorului i se recomandă păstrarea documentelor confirmative primite de la unităţile la care a fost deservit pentru a soluţiona eventualele divergenţe sau situaţii neclare.
  4. Posesorul este în drept sa solicite documentul confirmativ de la lucratorul unităţii la care s-a deservit dacă acesta nu a fost eliberat.
  5. Daca Posesorul doreşte să anuleze operaţiunea de achitare a marfurilor / serviciilor procurate prin intermediul cardurilor, aceasta acțiune va fi întreprinsă în conformitate cu legislaţia ţării în care se află unitatea comercială şi în corespundere cu condiţiile unităţii comerciale referitor la restituirea mărfurilor procurate de către clienti.
  6. Introducerea PIN-ului la terminalele electronice de plată sau bancomate şi/sau introducerea 3-D Secure Code reprezintă acordul irevocabil al posesorului privind operaţiunea efectuată.
  7. Clientul este răspunzător financiar faţă de Bancă pentru toate obligaţiile de plată rezultate în urma utilizării cardului de către Posesorii desemnaţi.
  8. Clientul împuterniceşte Banca să alimenteze Contul cu suma mijloacelor băneşti încasate prin virament, precum şi suma veniturilor din dobânzi şi altor venituri cuvenite Clientului conform Tarifelor.
  9. Banca va debita automat contul curent cu card atașat cu sumele reprezentand valoarea operaţiunilor şi comisioanelor aferente realizate:
* cu carduri, de către posesori;
* cu carduri, în mod fraudulos, în cazul pierderii sau furtului cardului, până la notificarea / anunţarea Băncii de către posesor.
  1. Datoriile Clientului legate de operaţiunile cu carduri, realizate de oricare dintre posesori, devin automat obligaţii de plată în favoarea Băncii şi trebuie să fie rambursate conform clauzelor prezentelor Condiţii.
  2. Alimentarea Contului poate fi efectuată prin următoarele 3 modalităţi:
* Prin transferul pe contul de card deschis pe numele Clientului de pe contul sau curent;
* Prin transfer din orice banca din Republica Moldova şi de peste hotare. La efectuarea transferului trebuie indicate datele Băncii, ce pot fi recepționate de la orice unitate a Băncii sau pot fi accesate de pe pagina WEB a Băncii, inclusiv numărul contului în format IBAN.

* Ca urmare a operaţiunilor de schimb valutar, caz în care Сlientul a indicat ca şi cont creditat contul de card căruia i s-au ataşat cardurile business
  1. In cazul alimentarii Contului prin transferarea mijloacelor din alte institutii creditare, riscurile financiare legate de posibilitatea reţinerii încasărilor acestor mijloace în Cont fără vina Băncii, sunt suportate de către Client.
  2. Sumele transferate pe contul Clientului devin disponibile nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data transferului.
  3. Utilizarea mijloacelor băneşti valutare înregistrate în contul de card, precum şi monitorizarea utilizării acestora de către Bancă se va realiza cu respectarea stipulărilor legislative în vigoare (în termenii stabiliţi şi conform scopului specificat).

# AUTORIZAREA ŞI EFECTUAREA OPERAŢIUNILOR DE PLATĂ

5.1. O operaţiune de plată efectuată cu Cardul business de către Posesor trebuie să fie în mod obligatoriu autorizată de către acesta. O operaţiune este considerată autorizată prin exprimarea consimţământului, după cum urmează:

* + prin introducerea PIN-codului la terminalele de plată sau trecerea cardului printr-un terminal de plată tip POS care citeşte datele de pe cip.
  + în cazul operațiunilor efectuate cu Cardul Contactless - dacă terminalele de plată ale comercianților suportă această tehnologie (Visa PayWave, Mastercard PayPass), plățile se vor realiza în limita unui plafon de suma prestabilit, fără a mai fi nevoie introducerea PIN-codului, în limita unui plafon stabilit de sistemele internaționale de plăti , care diferă de la o tara la alta. Limitele curente stabilite pentru Republica Moldova sunt publicate pe site-ul Băncii.
  + în cazul operaţiunilor prin mijloace de comunicare la distanţă (ex: internet) – prin indicarea numărului de card, a datei de expirare, a codului CVV2/CVC2 (de pe partea verso a cardului) sau a parolei MasterCard Secure Code/ Verified by Visa.

5.2. Aprobarea efectuării operaţiunii cu Cardul business determină blocarea imediată de către Bancă a sumei operaţiunii respective în vederea decontării acesteia şi pentru a evita folosirea aceleiaşi sume pentru efectuarea altor operaţiuni. Excepţie fac operaţiunile pentru care beneficiarul plăţii nu solicită autorizare de la Bancă iar aceste operaţiuni vor fi debitate din cont la primirea raportului de decontare din partea sistemului de plăţi internaţionale (VISA/Mastercard).

5.3. Data unei operaţiuni efectuate cu Cardul este data la care se înregistrează operaţiunea la terminalul de plată (de tip POS, ATM, Internet).

5.4. Obligaţiile de plată ale deţinătorului contului, legate de operaţiunile cu carduri realizate de oricare dintre utilizatori, trebuie să fie achitate conform termenelor notificate de Bancă în cadrul Extrasului de cont.

# SECURITATEA CARDULUI ŞI A PIN-CODULUI/ PAROLEI UINICE DE SECURITATE 3D SECURE

* 1. Posesorul trebuie să evite deteriorarea mecanică a cardului (îndoire, zgâriere, etc.), murdărirea, încălzirea, contactul cu obiecte care genereaza câmpuri magnetice.
  2. Posesorul nu are dreptul să modifice elementele de personalizare a cardului.
  3. Posesorul trebuie să întreprindă toate măsurile pentru asigurarea securităţii cardului şi PIN-codului/ codului CVV2/CVC2, parolei unice de securitate 3Ds.
  4. Se interzice Posesorului scrierea PIN-codului pe card sau pe orice alt obiect/document păstrat împreună cu cardul.
  5. Se recomandă Posesorului memorarea PIN-codului în momentul primirii şi distrugerea imediată a plicului în momentul recepţionării acestuia.
  6. Posesorul este obligat să utilizeze PIN-codul astfel încât acesta să nu fie văzut de alte persoane.
  7. Se interzice Posesorului transmiterea cardului persoanelor terţe, cu excepţia deservirii la unităţile comerciale/bancare și se recomandă evitarea divulgării informației confidențiale prin telefon şi alte

modalități de comunicație.

* 1. La deservirea în unităţile comerciale/bancare, Posesorul trebuie sa solicite efectuarea operaţiunilor în prezenţa sa, fără posibilitatea copierii informaţiei înscrise pe Card.
  2. Se interzice Posesorului comunicarea PIN-codului si /sau codului CVV2/ CVC2persoanelor terţe, chiar şi lucratorilor bancari. In cazul contrar, se considera ca acesta a acționat cu neglijenta grava si, corespunzător, va suporta integral eventualele pierderi.
  3. Posesorul nu trebuie să permită aflarea numărului cardului de către alte persoane, cu excepția următoarelor situații:
* Pentru realizarea unei operaţiuni de cumpărare / eliberare de numerar;
* Pentru raportarea pierderii sau furtului cardului;
* La cererea Băncii.
  1. Din motive de securitate, pentru prevenirea utilizarii frauduloase a cardului, Banca:
* Poate urmări operaţiunile cu carduri efectuate de posesori;
* Poate stabili limitede utilizare pentru operaţiunile cu carduri care să se refere la numărul/ valoarea operațiunilor care pot fi efectuate cu Cardul în anumite perioade de timp, precum şi în anumite regiuni/ țări;
* Poate bloca cardul sau bloca efectuarea anumitor operaţiuni.
* îi oferă posibilitate Clientului de a fi notificat imediat, prin intermediul serviciului MobiasSMS, despre orice tranzacție efectuata cu Business cardul.
  1. Introducerea eronată a PIN-codului de 3 ori consecutiv determină blocarea şi/sau reţinerea cardului. Pentru deblocare, posesorul va trebui să contacteze Banca la numărul înscris pe card: (+373 22) 256 456 sau la Call Center al Bancii. Numărul Call Center, la fel, poate fi regasit pe site-ul Băncii. În cazul Cardurilor cu CIP, suplimentar este necesară și deblocarea CIP-ului pe card, care poate fi efectuată de Posesor gratis direct la bancomatul (ATM) Băncii, utilizând meniul ”Deblocare PIN”.
  2. În cazul în care cardul este pierdut sau furat, posesorul este obligat:
* Să anunţe imediat Banca, la numărul de telefon (+373 022) 256 456 (serviciu disponibil 24/24 ore, 7 zile pe săptămână) sau prin canalele de comunicare la distanta cu Banca. În acest caz, Clientul va furniza datele solicitate de Banca, inclusiv parola de identificare la telefon;
* În cel mult 2 zile lucrătoare de la data sesizării telefonice, dacă se află în ţară, respectiv în maxim 2 zile lucrătoare de la data revenirii în ţară, să se prezinte la o unitate a Băncii pentru completarea Avizului de pierdere / furt al cardului.
  1. În cazul în care posesorul nu respectă condiţiile de la pct. 6.13., se consideră ca acesta a acţionat cu neglijenţă şi suporta integral pierderile.
  2. Banca va bloca cardul posesorului imediat in cazul dispariției cardului, doar după recepționarea solicitării de la posesorul cardului prin canalele de comunicare la distanta cu Banca (email, eMobias, prin telefon s.a.) sau după primirea Avizului de pierdere / furt al cardului.
  3. În cazul în care posesorul recuperează cardul pierdut /furat, după informarea telefonică a Băncii, este obligat să îl returneze imediat la orice unitate a Băncii pentru distrugerea securizata a cardului.
  4. Pănă la momentul declarării pierderii sau furtului cardului, clientul/posesorul este răspunzător pentru toate operaţiunile efectuate, urmând să suporte eventualele pierderi.
  5. Răspunderea clientului/posesorului este integrală în cazul în care acesta a acţionat cu neglijenţă, cu rea-credinţă sau cu intenţie de fraudă.
  6. În cazul în care posesorul desemnat a uitat PIN-codul sau în caz de deteriorare, pierdere, furt al cardului, pentru reemiterea cardului, Clientul trebuie să completeze Cererea de înlocuire a cardului prin intermediul Sistemului automatizat de deservire la distanță sau în Sucursalele Băncii și să restituie cardul deteriorat (în cazul deteriorării sale).
  7. Reemiterea cardului se efectuează contra unui comision, conform Tarifelor privind deservirea cardului business în vigoare.

# SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI LA BANCOMAT

* 1. Posesorul Desemnat trebuie să evite utilizarea bancomatelor cu semne vizuale sau avertismente plasate în exces pe bancomat (acestea sunt adesea utilizate de infractori, care încearcă să asigure publicul de faptul că bancomatele falsificate sunt în siguranță).
  2. Posesorului i se recomandă utilizarea bancomatelor din interiorul băncilor, altor clădiri sau zone închise, decât cele amplasate în stradă.
  3. Posesorul trebuie să utilizeze bancomatele care sunt la vedere şi bine iluminate. Posesorul trebuie să evite utilizarea bancomatelor amplasate în zone întunecoase sau în locuri care nu par a fi bine păzite şi monitorizate.
  4. Posesorul trebuie să se asigure că oamenii care stau în coada de aşteptare la bancomat se află la o distanţă faţă el suficienta pentru păstrarea confidențialității datelor sale.
  5. Posesorul trebuie să evite propunerile dubioase de ajutor la utilizarea bancomatui, chiar dacă cardul este blocat sau întâmpină alte tipuri de dificultăţi în utilizare.
  6. Posesorul trebuie să evite  efectuarea tranzacţiei în situaţia în care în apropierea bancomatului se află persoane dubioase.
  7. Posesorul trebuie să îngrădească tastatura cu mâna, în aşa fel încât codul PIN să nu fie înregistrat de o cameră ascunsă sau de o persoană care captează informaţia dată.
  8. Posesorul trebuie să evite utilizarea bancomatului dacă partea frontală a acestuia arată diferit în comparaţie cu altele din zonă (spre exemplu, acesta are o oglindă suplimentară pe faţă ), are un strat lipicios (posibil de la un dispozitiv ataşat la acesta) sau semne vizuale amplasate în exces. Posesorului i se recomandă utilizarea unui bancomat diferit şi notificarea Băncii despre constatările sale.
  9. Posesorului i se recomandă analizarea atentă a bancomatului în cazul în care se vizitează un bancomat necunoscut care nu se află în interiorul băncii. Dacă slot-ul de inserarea cardului arată neobişnuit şi/sau voluminos, se recomandă împingerea cu mîna a acestuia. În cazul în care ceva a fost lipit de card reader-ul real, acesta se va misca sau chiar va cădea. Dispozitivul de reţinere a cardului sau numerarului trebuie să fie lipit de card reader sau de bancomat. Posesorului i se interzice utilizarea bancomatului dacă acesta pare a avea orice blocaj în slot-ul de inserţie a cardului ori pe tastatură. Se recomandă anularea tranzacţiei
  10. Posesorul trebuie să evite utilizarea bancomatului dacă tastatura acestuia prezintă caracteristici diferite şi neobişnuite. De obicei, dacă o tastatură falsa de introducere a PIN-codului este alipită celei originale, la încercarea de a o muta puțin înapoi și înainte, pe ecran va apărea “incorect ataşată”.
  11. Posesorului i se recomandă să atragă atenţia dacă sunt montate alte camere suplimentare decât cele de bază şi evidente, aferente bancomatului pe care îl utilizează.
  12. Posesorul trebuie să raporteze imediat reţinerea cardului de către bancomat. Nu se recomandă părăsirea bancomatului, este necesar de apelat banca (Call Center) de la bancomatul unde s-a reţinut cardul. Se interzice contarea/apelare pe/la ajutorul unor persoane străine pentru retragerea cardului reţinut de bancomat. Suplimentar se pot informa forţele de ordine locale.
  13. Posesorului i se recomandă să aducă la cunoştinţa Băncii operaţini de retragere a numerarului nesoldate cu succes, datorate faptului că bancomatul utilizat nu eliberează numerar.
  14. Posesorului i se recomandă revizuirea frecventă a extraselor de cont, pentru orice operaţiune pe care nu o cunoaşte. În timp ce majoritatea fraudelor se comit foarte rapid, unele dintre acestea au loc săptămânal sau lunar, după ce informaţia cardului Posesorului a fost captată. Revizuirea frecventă reduce impactul potenţial de comitere a fraudelor.
  15. Posesorului i se recomandă verificarea urgentă a soldului cardului în cazul în care tranzacţia iniţiată cu cardul bancar la bancomat a eşuat.
  16. Posesorului i se interzice comunicarea datelor personale aferente cardului deţinut în cazul în care aceste solicitări vin de la persoane neconoscute prin telefon, email sau alte mijloace de comunicaţie. Băncile integrate în Grupul OTP nu solicită clienţilor săi telefonic/prin e-mail sau prin alte modalităţi comunicarea de date confidenţiale referitoare la cardurile bancare şi/sau conturile bancare şi/sau parole personale de identificare (cu excepția apelării la Call Center).

# SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI ÎN MEDIUL VIRTUAL (MASTERCARD SECURE CODE/VERIFIED BY VISA)

* 1. Banca pune gratis la dispoziţia Clientului serviciul MasterCard Secure Code/Verified by VISA care acordă posibilitatea efectuării în reţeaua Internet a operaţiunilor de comerţ electronic (în continuare „tranzacţii”), în condiţii de securitate strictă, numai în conformitate cu prevederile *Regulilor şi condiţiilor de utilizare a serviciului MasterCard Secure Code/Verified by VISA*, disponibile pe pagina web a băncii www.mobiasbanca.md.
  2. MasterCard Secure Code/Verified by VISA reprezintă un serviciu care, prin utilizarea standardului internaţional de securitate 3D-Secure, asigură protecţia suplimentară a tranzacţiilor realizate cu cardul pe site-urile comercianţilor (magazine electronice/ virtuale) din ţară şi din străinătate, reducând şansele de fraudă pe internet.
  3. MasterCard Secure Code/Verified by VISA și mecanismele 3-D Secure funcţionează doar în condiţiile în care site-ul în care se efectuează tranzacţia suportă standardele 3-D Secure, fapt confirmat prin utilizarea de site a logo-ului "MasterCard Secure Code"/ „Verified by VISA”.
  4. MasterCard Secure Code este disponibil pentru orice card emis de bancă pe sigla MasterCard și, respectiv, Verified by VISA este disponibil pentru orice card emis de bancă pe sigla VISA și în orice valută.
  5. Pentru utilizarea serviciului MasterCard Secure Code/Verified by VISA este necesar de a furniza Băncii anumite date de contact corecte (Nr. telefon, adresa de email) care vor permite verificarea identităţii Clientului (Posesorului cardului business) cu datele existente în baza de date a Băncii.
  6. Banca își rezervă dreptul de a refuza activarea serviciului MasterCard Secure Code/Verified by VISA în cazul în care nu sunt furnizate informaţiile necesare pentru verificarea identităţii Clientului (Posesorul Cardului business).
  7. Banca nu este responsabilă pentru tranzacţiile efectuate în reţeaua internet prin intermediul cardului business al Clientului dacă:

- datele furnizate Băncii (Nr. telefon, adresa de email) au fost indicate greșit, sau

- site-ul beneficiarului plății (comerciantului) nu a aderat la standardele MasterCard Secure Code/Verified by VISA.

# TERMENUL DE VALABILITATE, BLOCAREA şi PRELUNGIREA CARDULUI

* 1. Cardul poate fi utilizat de către Client începând cu data primirii cardului şi până la ultima zi calendaristică a datei, indicate pe card.
  2. La data expirării valabilităţii cardului, Banca în mod automat va re-emite Clientului un nou card în schimbul celui vechi, daca Clientul nu anunţă Banca cu privire la intenţia sa de a renunţa la card, cu cel puţin 30 de zile înaintea datei de expirare a cardului, cu condiţia respectării criteriilor specifice tipului de card emis, stabilite de Bancă.
  3. În cazul în care Clientul denunţă unilateral la Card, denunţarea devine efectivă din data returnării cardului către Bancă.
  4. Timp de 40 (patruzeci) de zile de la data restituirii Băncii a ultimului card eliberat Clientului, Banca primeşte de la sistemul de plată informaţia despre operaţiunile efectuate de către Client cu utilizarea cardurilor. În cazul refuzului Clientului de a restitui cardurile Băncii, termenul respectiv se determină din momentul expirării termenului de valabilitate a ultimului card eliberat, sau din data întreruperii sau încetării acţiunii Cardului.
  5. Reemiterea sau emiterea cardurilor ulterioare se va efectua pentru perioada rămasă de valabilitate al primului Card Business emis sau pentru o perioadă nouă de 3 ani. Dacă perioada de valabilitate a primului Card Business emis este mai mica de 3 luni, atunci se vor reemite toate Cardurile Business, pentru o perioadă nouă de 3 ani.
  6. Reemiterea cardului în cazul prelungirii termenului de valabilitate se efectuează contra unui comision, conform Tarifelor privind deservirea Cardului Business în vigoare.

# PRIMIREA EXTRASELOR DIN CONT și SOLUŢIONAREA RECLAMAŢIILOR

* 1. Banca se obligă să elibereze Clientului extrasul lunar de Cont, dar nu mai târziu de data de 10 a lunii ce urmează după luna de gestiune.
  2. Clientul poate solicita să primească extrasul lunar la una din Sucursalele Băncii sau prin poşta electronică.
  3. Extrasele pot fi solicitate de Client la orice Sucursală a Băncii sau generat din serviciul Business Internet Banking la dorință în conformitate cu prevederile Condițiilor Generale Bancare.
  4. Dacă Clientul observă în extrasul din Cont vreo neclaritate, acesta este obligat să informeze Banca în scris despre neclarităţile depistate, în termen de 60 zile calendaristice din momentul efectuării operaţiunii, prin completarea Avizului de refuz la plată, pus la dispoziţie în orice Sucursală a Băncii.
  5. Prin neprezentarea de către Client a reclamatiilor în conformitate cu prezentele Condiţii, Clientul îşi exprimă acordul asupra operaţiunilor efectuate din Cont.
  6. Banca va primi, înregistra și examina toate notificările privind operațiunile de plată neautorizate aferente utilizării cardurilor emise (numite *Avize de refuz la plată)*. Soluționarea acestor notificări se va efectua în termen maxim de 60 zile calendaristice de la data depunerii acestora. În cazul în care soluționarea necesită implicarea sistemelor de plăți internaționale, termenul de soluționare a notificărilor poate fi prelungit până la maxim 120 de zile de la depunere. La solicitarea clientului, decizia Băncii cu privire la soluționare se eliberează în scris.
  7. În cazul în care Clientul nu este de acord cu decizia luată de către Banca, acesta are dreptul să soluționeze situaţia creată în conformitate cu legislaţia în vigoare.

# LIMITE DE UTILIZARE CARD

* 1. Din motive de securitate Banca a stabilit următoarele limite lunare de utilizare a cardului:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Pentru cardurile în MDL** | | **Pentru cardurile în EUR** | |
| **Limita** | *Valoare operaţiuni* | *Nr. operaţiuni* | *Valoare operaţiuni* | *Nr. operaţiuni* |
| **Retragere de numerar** | 150.000 | 100 | 10.000 | 100 |
| **Plăţi la comercianţi** | 150.000 | 100 | 10.000 | 100 |
| **Total** | **150.000** | **100** | **10.000** | **100** |

* 1. Limitele pe Carduri Business sunt stabilite şi pot fi modificate în conformitate cu Legea privind reglementarea valutară nr. 62-XVI din 21 martie 2008, Regulamentul BNM privind condiţiile şi modul de efectuare a operaţiunilor valutare nr. 8 din 28.01.2010 şi Instrucţiunea BNM privind angajamentele externe nr. 185 din 13.07.2006 cu toate modificările şi completările ulterioare.
  2. Clientul poate stabili limite de utilizare a cardului pentru fiecare Posesor desemnat în parte
  3. Banca poate modifica limitele respective cu avizul prealabil al Clientului cu cel puţin 30 de zile înainte de intrare în vigoare a limitelor actualizate.
  4. În cazul în care Clientul doreşte să modifice limitele lunare de utilizare a cardului de către Posesorii desemnaţi, va perfecta cererea-model la orice Sucursală a Băncii.

# DISPOZIŢII FINALE

* 1. În cazul în care consideră necesar, Banca are dreptul să întreprindă următoarele măsuri, fără o notificare prealabilă a posesorului:
* Să refuze autorizarea unei operațiuni cu cardul;
* Să anuleze sau să suspende utilizarea cardului;
* Să înlocuiască actualul card, din motive de securitate;
* Să refuze emiterea unui nou card sau înlocuirea cardului, fără ca Clientul să fie exonerat de răspunderea financiară pentru operaţiunile efectuate de posesori.
  1. Banca nu este răspunzătoare sub nici o forma dacă o cerere de autorizare a unei operaţiuni cu cardul este refuzată, sau dacă un card nu este acceptat la plată.
  2. Clientul este de acord ca Banca să utilizeze terţi subcontractanţi potrivit legii, care să acţioneze ca intermediari în relaţia cu Clientul în cadrul sistemului de plăţi cu carduri, pentru producţia şi distribuirea cardurilor, extraselor din cont şi pentru verificarea autenticităţii cardului şi a posesorului de card.
  3. Este interzisă utilizarea cardurilor în scopuri ilegale, inclusiv procurarea de bunuri sau servicii prohibite de legea Republicii Moldova.
  4. Pentru realizarea unor lucrări de optimizare a sistemelor informatice sau din diferite motive tehnice, Banca poate întrerupe sistemul de operațiuni cu carduri. În această perioadă nu va mai fi posibilă utilizarea cardurilor la ATM-uri, la aparatele pentru plata cu cardul la comercianți, pentru plata on-line, etc. Banca va anunța clienții în prealabil despre asemenea lucrări prin intermediul site-ului oficial al Băncii www.mobiasbanca.md.