C0 - Public

CONDIŢII DE UTILIZARE CARDURI BUSINESS PENTRU PERSOANE JURIDICE / PERSOANE FIZICE CE PRACTICĂ ACTIVITATE DE ANTREPRENORIAT

CUPRINS

1. DISPOZIŢII GENERALE 2
2. REGULI DE UTILIZARE A CARDURILOR BUSINESS 2
2.1. NOTIUNI UTILIZATE....2
2.2. DESCHIDEREA CONTULUI 4
2.3. EMITEREA ȘI UTILIZAREA CARDURILOR DE CĂTRE POSESORII DESEMNAȚI 4
2.4. UTILIZAREA CARDULUI ȘI A PIN-CODULUI....5
2.5. AUTORIZAREA ŞI EFECTUAREA OPERAŢIUNILOR DE PLATĂ 7
2.6. SECURITATEA CARDULUI ŞI A PIN-CODULUI/ AUTENTIFICAREA 3D SECURE 8
2.7. ALIMENTAREA CONTULUI DE CARD BUSINESS PRIN INTERMEDIUL SERVICIULUI CASH-IN …… 9
2.8. SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI LA BANCOMAT (ATM)....9
2.9. SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI ÎN MEDIUL VIRTUAL 10
2.10. TERMENUL DE VALABILITATE, BLOCAREA TEMPORARĂȘI PRELUNGIREA CARDULUI 12
2.11. PRIMIREA EXTRASELOR DIN CONT ȘI SOLUŢIONAREA RECLAMAŢIILOR 13
2.12. LIMITE DE UTILIZARE CARD 14
2.13. DISPOZIŢII FINALE 15

1. DISPOZIŢII GENERALE

1.1. OTP Bank S.A. (în continuare „Banca") oferă Clienților săi carduri business atașate conturilor curente în MDL, EUR şi/sau USD. Acestea pot fi utilizate pentru tranzacții comerciale, inclusiv plata diferitor servicii şi utilități şi/sau eliberare de numerar, atât pe teritoriul Republicii Moldovei, cât şi în străinătate, îmbinând siguranța operațiunilor şi confortul renunțării la manipularea de numerar.

1.2. 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 desemnați de acesta.

1.3. Prezentele Condiții reglementează drepturile, obligațiile şi responsabilitățile Clientului şi a Posesorilor Desemnați referitoare la utilizarea cardului, precum şi drepturile, obligațiile şi responsabilitățile Băncii referitoare la deservirea cardului.

1.4. Banca este în drept să introducă modificări şi completări în prezentele Condiții, cu notificarea prealabilă a Clientului cu 60 zile calendaristice înainte de intrarea în vigoare a modificărilor şi completărilor corespunzătoare. Clientul este obligat să anunțe Banca asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor. Neanunțarea opțiunii în termenul specificat se consideră acceptare tacită a noilor condiții.

1.5. Prezentele Condiții 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.

1.6. Respectarea prezentelor Condiții este obligatorie atât pentru Client, cât şi pentru Posesorii Desemnați de către Client.

2. REGULI DE UTILIZARE A CARDURILOR BUSINESS

2.1. NOTIUNI UTILIZATE

Cont	Contul curent, deschis Clientului, în care se reflectă toate operațiunile efectuate prin intermediul Cardului/Cardurilor de către Posesorii Desemnați de către Client.
Valuta contului	Valuta, în care este gestionat contul.
Card	Instrument de plata electronica, prin intermediul căruia Posesorul Desemnat dispune de disponibilitățile bănești din contul curent atașat, deschis în aceeași 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 tranzacțiilor cu carduri mai multă siguranță şi rapiditate.
Card Contactless	Card emis în baza tehnologiei Contactless – tehnologie care permite efectuarea plăților la terminalele de plată care suportă această tehnologie în momentul apropierii Cardului de acestea (la cca 1-5 cm), prin intermediul unor frecvențe radio securizate, fără a fi necesară înmânarea cardului Operatorului şi/sau introducerea fizică a Cardului în terminalul de plată.
Serviciul Mastercard Identity Check și Visa Secure	Serviciul **Mastercard Identity Check** și **Visa Secure** pune la dispoziția Clientului standardul internațional de securitate **3-D Secure**, care oferă protecție suplimentară pentru tranzacțiile realizate cu Cardul pe site-urile comercianților (magazine electronice / virtuale) din țară şi din străinătate reducând riscurile de fraudă pe internet. Activarea acestui serviciu se efectuează în conformitate cu *Regulile de utilizare a serviciului 3D Secure de la OTP Bank, ce pot fi accesate pe site-ul Băncii www.otpbank.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.
Operațiune cu card	Operațiune efectuata de către posesor cu ajutorul cardului.

PIN-cod	Număr personal de identificare, ce este utilizat în scopul verificării identității posesorului şi este considerat a fi echivalentul electronic al semnăturii Clientului. PIN-codul este strict confidențial.
Blocarea cardului	Oprirea temporară a accesului prin card la Contul Clientului pentru efectuarea operațiunilor.
Extras lunar din Cont	Document, ce include lista operațiunilor efectuate din Cont, prin intermediul cardurilor/contului pentru o lună calendaristică începând cu prima zi a lunii.
Operațiune Frauduloasa	Operațiune legată de utilizarea, cu bună știință de către persoane neautorizate, altele decât posesorul pe numele căruia a fost emis cardul, a unui card obținut ilegal, cu scopul de a obține numerar, produse sau servicii necuvenite.
Descoperit neautorizat de cont	Valoarea comisioanelor şi dobânzilor, precum şi a operațiunilor efectuate cu carduri, care depășesc 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.
Tranzacție	Operațiunea financiară efectuată prin intermediul Cardului Business/contului de card (după caz, cu sau fără prezența fizică a acestuia), pentru: a) achitarea bunurilor/serviciilor pe Internet; b) achitarea bunurilor/serviciilor prin POS-uri (la Comercianți), inclusiv cu utilizarea tehnologiei „contactless”; c) operațiuni de încasări în numerar și prin virament în Contul de Card; d) retragerea de numerar de la ATM-uri și POS-uri; e) transferuri de bani sau efectuarea altor operațiuni prin intermediul Serviciului OTP Internet/Mobile Banking sau f) alte operațiuni posibil de a fi efectuate cu Cardul Business.
Serviciul OTP Internet/Mobile Banking	Reprezintă un sistem automatizat de deservire la distanță mixt dedicat clienților Persoane Juridice, persoanelor fizice care practică activitatea de antreprenoriat (PFA) de tip: a) Internet Payments - OTP Internet Banking b) Mobile Payments – OTP Mobile Banking
Google Pay	Serviciu de plăți mobile dezvoltat de Google care permite utilizatorilor să efectueze plăți cu telefoane, tablete sau ceasuri Android.
Apple Pay	Serviciu de plăți mobile oferit de Apple Inc. care permite utilizatorilor să efectueze plăți cu PC, telefoane, tablete sau ceasuri iOS.
Garmin Pay	Soluție de plată fără contact oferită de Garmin Ltd. Garmin Pay care poate fi accesat de pe dispozitive Garmin compatibile.
Cash-In	Operațiune de alimentare a contului de Card Business prin depunerea de numerar la echipamentele Băncii care permit această funcționalitate, cu creditarea ulterioară a contului asociat cardului.
Bancomat (ATM) cu funcționalitatea Cash	Echipament electronic specializat care permite efectuarea de operațiuni bancare prin utilizarea cardului, precum retrageri de numerar, depuneri de numerar (alimentarea contului cu numerar), interogarea soldului și alte operațiuni disponibile, cu utilizarea cardului bancar de către posesor.
Aviz de Contestare a Plății	Modalitatea prin care Posesorul cardului poate contesta o operațiune realizată cu cardul, care fie este nefinalizată, fie este efectuată fără consimțământul său (neautorizată).
POS Terminal	Dispozitiv fizic (Hard-POS)/aplicație software certificată (Soft-POS), pus la dispoziția Comerciantului/autorizat de către Bancă, utilizat pentru acceptarea plăților.

Elemente de autentificare	Date, coduri sau mijloace utilizate pentru verificarea identității Posesorului, inclusiv PIN-cod, parole unice, coduri de securitate și alte metode stabilite de Bancă
Identificare	Procesul de stabilire și verificare a identității Clientului sau Posesorului, în conformitate cu cerințele legale și procedurile Băncii.
Autentificare	Procesul de confirmare a identității Posesorului, prin utilizarea elementelor de autentificare stabilite de Bancă.
Limite de utilizare card	Limite stabilite de Bancă conform tarifelor și comisioanelor aferente operațiunilor de deservire a cardurilor de plată ale Băncii, pentru asigurarea securității operațiunilor cu Cardul și care se pot referi atât la numărul, cât și la valoarea operațiunilor care pot fi efectuate cu Cardul într-o anumită perioadă şi anumite regiuni în funcție de nivelul de risc și în scopul prevenirii utilizării frauduloase a cardurilor
Fraudă de tip „social engineering"	Manipularea plătitorului de către autorul fraudei, în scopul obținerii unor informații confidențiale sau determinării acestuia de a emite cu bună-credință un ordin de plată/a da instrucțiuni prestatorului sau de servicii de plată să îl emită către un cont de plăți despre care crede că aparține beneficiarului legitim al plății.
Portmoneu digital	Instrument electronic de plată (ex. Apple Pay, Google Pay, Garmin pay etc.) prin intermediul căruia Posesorul de card poate înrola cardul pentru efectuarea plăților online, plăți fizice la POS terminal, precum și alte tranzacții. . După înrolarea cardului de tip Visa în aplicația Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay, Token-ul generat va fi utilizat pentru: plăți contactless la comercianți; tranzacții online și în aplicațiile comercianților care afișează că acceptă la plată ca instrument de plată Apple Pay/Google Pay;. retrageri de numerar la bancomate compatibile și POS terminale, care permit utilizarea portmoneu digital/electronic, fiind necesară și introducerea PIN-ului cardului pe terminalul ATM-ului de la care se efectuează retragerea.
Token	Token – este o serie unică de cifre în format digital ce asigură substituirea securizată a datelor unui Card înregistrat de Client în aplicații de tip portofel electronic. Numărul Token-ului este diferit de numărul de pe fața Cardului (PAN) înrolat în Aplicație. Token-ul asigură creșterea securității tranzacțiilor, evitând stocarea numărului de card de către comercianți.

2.2. DESCHIDEREA CONTULUI

2.2.1. Deschiderea contului de card se efectuează în Sucursalele Băncii. Pentru deschiderea contului de card, Clientul are obligația să:

2.2.1.1. să prezinte actele necesare deschiderii contului de card pentru persoane juridice/persoane fizice ce practică activitate de antreprenoriat.

2.2.1.2. să facă cunoștință cu prezentele Condiții, Condițiile Generale Bancare pentru persoane juridice/agenți economici şi Lista de tarife pentru deservirea Cardurilor Business,

2.2.1.3. să completeze şi să semneze Cererea de emitere Card Business, conform modelului pus la dispoziție de Bancă.

2.2.1.4. să achite comisioanele legate de deschiderea şi deservirea contului/cardurilor.

2.2.2. Banca deschide conturile necesare.

2.3. EMITEREA ȘI UTILIZAREA CARDURILOR DE CĂTRE POSESORII DESEMNAȚI

2.3.1. Emiterea Cardurilor se efectuează în Sucursalele Băncii. Pentru emiterea cardurilor destinate Posesorilor Desemnați, Clientul are obligația să:

2.3.1.1. să completeze şi să semneze cererea de emitere a cardului business, conform cerințelor Băncii, cu aplicarea semnăturii de către Persoanele autorizate ale Clientului.

2.3.1.2. Posesorul să completeze și să semneze Chestionarul de Intrare în Relație cu Banca (la caz), conform cerințelor Băncii.

2.3.1.3. orice alte documente prevăzute de legislația în vigoare sau de regulamentele interne ale Băncii pentru identificarea și verificarea Posesorului cardului.

2.3.2. Cardul şi PIN-codul emise se eliberează Posesorului desemnat numai în baza actului de identitate, la subdiviziunea Băncii unde au fost solicitat primirea cardului și PIN-ului, la cererea Clientului. În momentul primirii cardului şi PIN-codului, Posesorul este obligat:

2.3.2.1. să verifice corectitudinea imprimării pe card şi pe plicul cu PIN-cod a numelui şi prenumelui Posesorului Desemnat;

2.3.2.2. să verifice integritatea plicului cu PIN-cod;

2.3.2.3. în cazul în care plicul cu card sau PIN-cod pare să fi fost deschis, Posesorul este obligat să refuze ridicarea cardului şi a plicului cu PIN-cod .

2.3.2.4. să semneze actul de primire a cardului, ce reprezintă confirmarea din partea Clientului/Posesorului a lipsei reclamațiilor privind integritatea plicului cu PIN-cod şi a corectitudinii datelor imprimate pe card.

2.3.3. Cardul emis/reînnoit de Bancă se activează automat la efectuarea unei operațiuni financiare (depunere/retragere) sau non- financiară (modificare pin, verificare sold, etc.) la orice ATM sau POS-terminale cu introducerea PIN-codului sau prin efectuarea unei tranzacții autentificate prin metoda 3DSecure.

2.4. UTILIZAREA CARDULUI ȘI A PIN-CODULUI

2.4.1. Cardul este proprietatea Băncii. Banca poate reține cardul, solicita returnarea acestuia sau poate împuternici o terță parte să îl rețină în numele ei.

2.4.2. Cardul este nominal și personalizat, fiind destinat exclusiv utilizării de către posesor. Cardul nu poate fi transmis sau folosit de alte persoane. Codul PIN și elementele de securitate personalizate sunt confidențiale și nu trebuie comunicate clientului, întrucât acesta nu are dreptul să le cunoască sau să utilizeze cardul.

2.4.3. Cardul poate fi utilizat: doar posesorul are dreptul de utilizare

2.4.3.1. Atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât şi în afara acesteia, cu condiția respectării prevederilor legislației și a cadrului normativ aplicabile ale Republicii Moldova, aferente reglementării valutare;

2.4.3.2. În limita fondurilor disponibile în contul de card, fără a include facilități de tip overdraft sau linii de credit;

2.4.3.3. Peste hotarele Republicii Moldova, Posesorul are dreptul să retragă mijloace bănești în limita maximă a 10 000 EURO/lună, sau echivalentul în altă valută.

2.4.4.Cu ajutorul cardului business, posesorul poate efectua următoarele tipuri de operațiuni:

2.4.4.1. Plata bunurilor şi/sau serviciilor furnizate de comercianți sau prestatori de servicii, care au afișate siglele de acceptare ale cardului, în țară şi în străinătate;

2.4.4.2. Obținerea de numerar de la ghișeele băncii și a altor instituții financiare, în conformitate cu procedurile de identificare și autentificare aplicabile.;

2.4.4.3. Retragerea de numerar de la bancomatele care au afișate siglele de acceptare ale cardului, în țară şi în străinătate.

2.4.4.4. Accesul la alte servicii opționale oferite de Bancă, gratis sau contra plată;

2.4.4.5. Alte operațiuni financiare în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare (transferuri între conturi etc.).

2.4.4.6. Obținerea de informații privind soldul contului curent de la bancomate, pe baza PIN-codului, sau telefonic, pe baza de parolă.

2.4.5. 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.otpbank.md și/sau pe site-urile organizațiilor internaționale de carduri, după caz.

2.4.6. 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 al Băncii, valabil la data procesării operațiunii.

2.4.7. Pentru anumite produse, Banca poate atașa gratuit pachete de servicii adiționale, care vor fi aduse la cunoștința Clientului, în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții.

2.4.8. Cardurile sunt personalizate prin intermediul tehnologiei laser și pot fi utilizate la ATM (bancomat), la orice tip de POS-terminal sau Internet (on-line).

2.4.9. Posesorului i se recomandă păstrarea documentelor confirmative primite de la unitățile la care a fost deservit pentru a soluționa eventualele divergențe sau situații neclare.

2.4.10. Posesorul este în drept sa solicite documentul confirmativ de la lucrătorul unității la care s-a deservit dacă acesta nu a fost eliberat.

2.4.11. Dacă Posesorul dorește să anuleze operațiunea de achitare a mărfurilor / serviciilor procurate prin intermediul cardurilor, aceasta acțiune va fi întreprinsă în conformitate cu legislația țării în care se află unitatea comercială şi în corespundere cu condițiile unității comerciale referitor la restituirea mărfurilor procurate de către clienți.

2.4.12. Introducerea PIN-ului la terminalele electronice de plată sau bancomate (ATM), autentificarea 3-D Secure prin aplicația OTP Mobile Banking, precum și utilizarea altor metode de autentificare puse la dispoziție, constituie acordul irevocabil al posesorului pentru efectuarea operațiunii.

2.4.13. Clientul este răspunzător financiar față de Bancă pentru toate obligațiile de plată rezultate în urma utilizării cardului de către Posesorii desemnați.

2.4.14. Clientul împuternicește Banca să alimenteze Contul cu suma mijloacelor bănești încasate prin virament, precum și suma veniturilor din dobânzi și altor venituri cuvenite Clientului conform Tarifelor.

2.4.15. Banca va debita automat contul curent cu card atașat cu sumele reprezentând valoarea operațiunilor și comisioanelor aferente realizate:

2.4.15.1. cu carduri, de către Posesori;

2.4.15.2. cu carduri, în mod fraudulos, în cazul pierderii sau furtului cardului, până la notificarea / anunțarea Băncii de către posesor;

2.4.15.3. de asemenea, Banca va debita automat contul curent atașat cardului cu valoarea comisionului anual de deservire a cardului principal / suplimentar la emiterea/reînnoirea/refacerea acestuia, precum și cu valoarea altor comisioane conform Tarifelor.

2.4.16. Datoriile Clientului legate de operațiunile cu carduri, realizate de oricare dintre posesori, devin automat obligații de plată în favoarea Băncii și trebuie să fie rambursate conform clauzelor prezentelor Condiții.

2.4.17. Alimentarea Contului poate fi efectuată prin următoarele 4 modalități:

2.4.17.1. Prin transferul pe contul de card deschis pe numele Clientului de pe contul sau curent;

2.4.17.2. Prin transfer din orice banca din Republica Moldova şi de peste hotare. Pentru efectuarea transferului aveți nevoie de datele băncii (disponibile pe site-ul băncii) si de numărul contului (cod IBAN). Numărul IBAN poate fi verificat rapid in OTP Internet/Mobile Banking sau poate fi solicitat în orice sucursală;

2.4.17.3. Ca urmare a operațiunilor de schimb valutar, în situația în care Clientul a indicat drept cont creditat contul de card la care sunt atașate cardurile business;

2.4.17.4 În numerar, la bancomatele (ATM) cu funcționalitatea Cash-In, conform condițiilor specifice prevăzute la pct. 2.7..

2.4.18. În cazul alimentarii Contului prin transferarea mijloacelor din alte instituții Financiare, riscurile financiare legate de posibilitatea reținerii încasărilor acestor mijloace în Cont fără vina Băncii, sunt suportate de către Client.

2.4.19. Sumele transferate pe contul Clientului devin disponibile nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data transferului.

2.4.20. Utilizarea mijloacelor bănești 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 stabiliți şi conform scopului specificat).

2.4.21. Eliberarea la Bancomate (ATM) și ghișeele băncii a numerarului în valută străină prin intermediul Cardurilor atașate la conturile persoanelor juridice nu sunt permise pe teritoriul Republicii Moldova conform legislației valutare și fiscale în vigoare.

2.4.22. Transferurile P2P de pe cardurile business, atât cele efectuate, cât și cele recepționate, sunt interzise prin canalele gestionate de Bancă, cât și prin cele administrate de alte bănci sau instituții financiare din Republica Moldova sau din străinătate.

2.5. AUTORIZAREA ŞI EFECTUAREA OPERAŢIUNILOR DE PLATĂ

2.5.1. O operațiune de plată efectuată cu Cardul business de către Posesor trebuie să fie în mod obligatoriu autorizată de către acesta. O operațiune este considerată autorizată prin exprimarea consimțământului. Consimțământul se consideră exprimat prin una din următoarele modalități, în funcție de tipurile de servicii de plată, după cum urmează:

2.5.1.1. prin introducerea corectă a PIN-codului la terminalele de plată (pentru Operațiunile de plată autorizate prin intermediul cardurilor la POS/ ATM);
2.5.1.2. apropierea cardului Contactless la terminalul POS Contactless;
2.5.1.3. utilizarea cardului în terminalul POS fără introducerea codului PIN;
2.5.1.4. trecerea cardului printr-un terminal de plată tip POS care citeşte datele de pe cip;
2.5.1.5. în cazul operaţiunilor prin mijloace de comunicare la distanţă (ex: internet) – prin comunicarea numărului de card, a datei de expirare a cardului, a codului CVV2/CVC2 (de pe partea verso a cardului) și, după caz, a factorului de autentificare prin serviciul biometrie, prin alte metode convenite în prealabil între Deținător și Bancă, în cazul Tranzacțiilor în mediul electronic – ecommerce și/sau a parolei 3D SecureCode;
2.5.1.6. începând cu 1 iulie 2026, Opțiunea de autorizare a plăților online prin parola 3D SecureCode transmisă de Bancă prin SMS la numărul de telefon mobil al deținătorului cardului este stopat. Toate tranzacțiile efectuate pe platformele online vor putea fi autorizate exclusiv prin intermediul aplicației OTP Internet/Mobile Banking;
2.5.1.7. confirmarea plății prin passcode în aplicația OTP Mobile Banking;
2.5.1.8. confirmarea plăţilor prin autentificare biometrică;
2.5.1.9. prin aplicarea semnăturii pe Chitanța eliberată de către un terminal POS sau pe un document eliberat de către Operator (după executarea de către Bancă a Tranzacției);
2.5.1.10 aplicarea semnăturii olografe pe ordinele/ documentele de plată de suport de hârtie.
2.5.1.11. în cazul utilizării Cardului business prin intermediul portofelului electronic (E-wallet), consimțământul Posesorului se consideră exprimat prin adăugarea cardului în aplicația E-wallet, fie prin integrarea directă din aplicația mobilă a Băncii, fie prin introducerea manuală a datelor cardului, urmată de confirmarea tranzacției prin metodele de autentificare puse la dispoziție de aplicație (PIN, parolă, autentificare biometrică) și de mecanismele de autorizare ale sistemelor internaționale de plăți.

2.5.2. Aprobarea efectuării operațiunii cu Cardul business determină blocarea imediată de către Bancă a sumei operațiunii respective în vederea decontării acesteia şi pentru a evita folosirea aceleiași sume pentru efectuarea altor operațiuni. Excepție fac operațiunile pentru care beneficiarul plății nu solicită autorizare de la Bancă iar aceste operațiuni vor fi debitate din cont la primirea raportului de decontare din partea sistemului de plăți internaționale (VISA/MasterCard).

2.5.3. Data unei operațiuni efectuate cu Cardul este data la care se înregistrează operațiunea prin dispozitivul/ soluția de procesare la distanță (terminal POS, ATM, comerț electronic, internet/mobile banking, etc.).

2.5.4. Obligațiile de plată ale deținătorului contului, legate de operațiunile cu carduri realizate de oricare dintre utilizatori, trebuie să fie achitate conform termenelor notificate de Bancă în cadrul Extrasului de cont.

2.5.5. Sumele blocate în Contul de card şi care nu au fost decontate de către comercianți devin disponibile pentru utilizare de până la 30 (treizeci) zile calendaristice din data efectuării operațiunii. Deblocarea înainte de termen este posibilă doar în baza cererii în scris a Deținătorului desemnat, cu anexarea documentelor ce confirmă anularea plății de către comerciant.

2.5.6. Orice descoperit neautorizat de cont, rezultat din tranzacțiile efectuate cu cardul business, precum și din perceperea de comisioane și dobânzi, trebuie acoperit de către Client în cel mai scurt timp, conform pct. 3.8–3.9 din Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Juridice / Agenți Economici.

2.6. SECURITATEA CARDULUI ŞI A PIN-CODULUI/ AUTENTIFICAREA 3D SECURE

2.6.1. Posesorul trebuie să evite deteriorarea mecanică a cardului (îndoire, zgâriere, etc.), murdărirea, încălzirea, contactul cu obiecte care generează câmpuri magnetice.
2.6.2. Posesorul nu are dreptul să modifice elementele de personalizare a cardului.
2.6.3. Posesorul trebuie să întreprindă toate măsurile pentru asigurarea securității cardului şi PIN-codului/ codului CVV2/CVC2, autentificarea 3D Secure în aplicația OTP Mobile Banking prin biometrie.
2.6.4. Se interzice Posesorului scrierea PIN-codului pe card sau pe orice alt obiect/document păstrat împreună cu cardul.
2.6.5. Se recomandă Posesorului memorarea PIN-codului în momentul primirii şi distrugerea imediată a plicului în momentul recepționării acestuia.
2.6.6. Posesorul este obligat să utilizeze PIN-codul astfel încât acesta să nu fie văzut de alte persoane.
2.6.7. Se interzice Posesorului transmiterea cardului persoanelor terțe, cu excepția deservirii la unitățile comerciale/bancare și se recomandă evitarea divulgării informației confidențiale prin telefon şi alte modalități de comunicație.
2.6.8. La deservirea în unitățile comerciale/bancare, Posesorul trebuie sa solicite efectuarea operațiunilor în prezența sa, fără posibilitatea copierii informației înscrise pe Card.
2.6.9. Se interzice Posesorului comunicarea PIN-codului și /sau codului CVV2/ CVC2 persoanelor terțe, chiar şi lucrătorilor bancari. În cazul contrar, se considera ca acesta a acționat cu neglijenta grava și, corespunzător, va suporta integral eventualele pierderi.
2.6.10.Posesorul nu trebuie să permită aflarea numărului cardului de către alte persoane, cu excepția următoarelor situații:
    2.6.10.1. Pentru realizarea unei operațiuni de cumpărare / eliberare de numerar;
    2.6.10.2. Pentru raportarea pierderii sau furtului cardului;
    2.6.10.3. La cererea Băncii.
2.6.11. Din motive de securitate, pentru prevenirea utilizării frauduloase a cardului, Banca:
    2.6.11.1. Poate urmări/monitoriza operațiunile cu carduri efectuate de posesori;
    2.6.11.2 Poate să refuze autorizarea operațiunilor cu cardul;
    2.6.11.3. Poate stabili limite de utilizare pentru operațiunile 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;
    2.6.11.4. Îi oferă posibilitate Clientului de a fi notificat imediat, prin intermediul serviciului OTP SMS, despre orice tranzacție efectuata cu Business cardul.
2.6.12. Introducerea eronată a PIN-codului de 3 ori consecutiv determină blocarea şi, în unele cazuri de suspiciune de fraudă, reținerea cardului în ATM. Pentru restituirea Cardurilor este necesar să vă apropiați la una din Sucursalele Băncii sau să contactați Contact Center-ul Băncii.). Pentru deblocare, Posesorul va trebui să sune personal la numărul înscris pe card: (+373) 22 256 456 la Contact Center-ul Băncii. Numărul Contact Center, la fel, poate fi regasit pe site–ul Băncii. În cazul Cardurilor cu CIP, suplimentar este necesară și deblocarea CIPului pe card, care poate fi efectuată de Posesor gratis direct la bancomatul (ATM) Băncii, utilizând meniul ”Deblocare PIN” .
2.6.13. În cazul în care cardul este pierdut sau furat, posesorul este obligat:
    2.6.13.1. Să anunțe 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. După sesizarea Băncii (directă sau telefonică), Clientul poate solicita refacerea cardului pierdut/furat, contra unui comision conform Tarifelor;
    2.6.13.2. În plus, pe lângă obligațiile de sesizare a Băncii descrise în pct. 2.6.13.1 de mai sus, în cazul furtului Cardului, Posesorul este obligat să sesizeze organele de urmărire penală în termen de cel mult 24 ore de la constatarea evenimentului. În cazul în care Posesorul nu respectă condiţiile indicate, se consideră că acesta a acţionat cu nerespectare din neglijenţă gravă şi suportă integral eventualele pierderi
2.6.14. În cazul în care posesorul nu respectă condițiile de la pct. 2.6.13., se consideră ca acesta a acționat cu nerespectare din neglijenţă gravă şi suportă integral eventualele pierderi.

2.6.15. Banca va bloca temporar cardul posesorului imediat în cazul dispariției cardului, doar după recepționarea solicitării de la posesorul cardului prin canalele de comunicare la distanță cu Banca (email, serviciul OTP Internet/Mobile Banking , telefon ș.a.) sau după primirea Avizului de pierdere / furt al cardului banca va stopa cardul.

2.6.16. În cazul în care Posesorul recuperează cardul pierdut/furat, după informarea telefonică a Băncii, este obligat sa îl returneze imediat la orice unitate a Băncii pentru a fi suspendat/închis. La solicitarea Posesorului de card, Banca va analiza posibilitatea deblocării Cardului, blocat anterior cu motiv de pierdere sau furt, doar în situația în care cardul a fost găsit printre lucrurile personale ale posesorului de card și după etapa de autentificare a Posesorului la Contact Center sau la consilierul personal în sucursală, cu prezența fizică. În urma deblocării cardului , clientul este răspunzător pentru toate tranzacțiile suspecte efectuate ulterior

2.6.17. Până la momentul declarării pierderii sau furtului cardului, Clientul este răspunzător pentru toate operațiunile efectuate cu cardul, inclusiv cele realizate de Posesor urmând să suporte eventualele pierderi.

2.6.18. Răspunderea Clientului este integrală în cazul în care Posesorul a acționat cu neglijență, cu rea-credință sau cu intenție de fraudă.

2.6.19 Clientul poartă raspundere pentru operaţiunile de plată neautorizate în conformitate cu art. 58 din Legea cu privire la serviciile de plată şi moneda electronica nr.114 din 18.05.2012.

2.6.20. 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 OTP Internet/Mobile Banking sau în Sucursalele Băncii și să restituie cardul deteriorat (în cazul deteriorării sale).

2.7. ALIMENTAREA CONTULUI DE CARD BUSINESS PRIN INTERMEDIUL SERVICIULUI CASH-IN

2.7.1. Serviciul Cash-In permite alimentarea contului de Card Business prin depunere de numerar la bancomatele (ATM) Băncii care dispun de această funcționalitate.

2.7.2. Alimentarea contului prin intermediul serviciului Cash-In se efectuează de către Posesorul desemnat, utilizând cardul Business și elementele de autentificare aferente, în conformitate cu cerințele Băncii.

2.7.3. Depunerile de numerar prin intermediul serviciului Cash-In sunt permise exclusiv din încasări provenite din activități comerciale ale Clientului. Confirmarea provenienței numerarului poate fi solicitată în cadrul efectuării operațiunii și reprezintă condiție obligatorie pentru finalizarea tranzacției.

2.7.4. Alimentarea contului de card Business poate fi efectuată doar în valuta MDL cu bancnote acceptate de echipamentele utilizate. Monedele nu sunt acceptate. Bancnotele care nu corespund cerințelor tehnice sau de calitate pot fi respinse automat de către echipament.

2.7.5. Numărul de bancnote acceptate per tranzacție este stabilit în funcție de caracteristicile tehnice ale bancomatului (ATM) utilizat.

2.7.6. Volumul numerarului ce poate fi depus prin intermediul serviciului Cash-In este reglementat de capacitatea tehnică a bancomatului (ATM) și de limitele stabilite de Bancă, în conformitate cu prevederile legale aplicabile și cu Tarifele de deservire a Cardului Business în vigoare.

2.7.7. Mijloacele bănești depuse prin intermediul serviciului Cash-In devin disponibile în contul Clientului imediat după finalizarea tranzacției.

2.7.8. Banca își rezervă dreptul de a stabili, modifica sau restricționa condițiile de utilizare a serviciului Cash-In, inclusiv limitele, în funcție de politica internă, cerințele de reglementare și capacitățile tehnice ale echipamentelor.

2.8. SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI LA BANCOMAT (ATM)

2.8.1. 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).

2.8.2. Posesorului i se recomandă utilizarea bancomatelor din interiorul băncilor, altor clădiri sau zone închise, decât cele amplasate în stradă.

2.8.3. 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.

2.8.4. Posesorul trebuie să se asigure că oamenii care stau în coada de așteptare la bancomat se află la o distanță față el suficienta pentru păstrarea confidențialității datelor sale.

2.8.5. Posesorul trebuie să evite propunerile dubioase de ajutor la utilizarea bancomatului, chiar dacă cardul este blocat sau întâmpină alte tipuri de dificultăți în utilizare.

2.8.6. Posesorul trebuie să evite efectuarea tranzacției în situația în care în apropierea bancomatului se află persoane dubioase.

2.8.7. Posesorul trebuie să îngrădească tastatura cu mâna, în așa fel încât codul PIN să nu fie înregistrat de o cameră ascunsă sau de o persoană care captează informația dată.

2.8.8. Posesorul trebuie să evite utilizarea bancomatului dacă partea frontală a acestuia arată diferit în comparație cu altele din zonă (spre exemplu, acesta are o oglindă suplimentară pe față), are un strat lipicios (posibil de la un dispozitiv atașat la acesta) sau semne vizuale amplasate în exces. Posesorului i se recomandă utilizarea unui bancomat diferit şi notificarea Băncii despre constatările sale.

2.8.9. 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 neobișnuit şi/sau voluminos, se recomandă împingerea cu mâna a acestuia. În cazul în care ceva a fost lipit de card reader-ul real, acesta se va mișca sau chiar va cădea. Dispozitivul de reținere 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 inserție a cardului ori pe tastatură. Se recomandă anularea tranzacției

2.8.10. Posesorul trebuie să evite utilizarea bancomatului dacă tastatura acestuia prezintă caracteristici diferite şi neobișnuite. 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 atașată”.

2.8.11. Posesorului i se recomandă să atragă atenția dacă sunt montate alte camere suplimentare decât cele de bază şi evidente, aferente bancomatului pe care îl utilizează.

2.8.12. Posesorul trebuie să raporteze imediat reținerea cardului de către bancomat. Nu se recomandă părăsirea bancomatului, este necesar de apelat banca (Contact Center +373 22 256 456) de la bancomatul unde s-a reținut cardul. Se interzice contarea/apelare pe/la ajutorul unor persoane străine pentru retragerea cardului reținut de bancomat. Suplimentar se pot informa forțele de ordine locale.

2.8.13. Posesorului i se recomandă să aducă la cunoștința Băncii operațiuni de retragere a numerarului nesoldate cu succes, datorate faptului că bancomatul utilizat nu eliberează numerar.

2.8.14. Posesorului i se recomandă revizuirea frecventă a extraselor de cont, pentru orice operațiune pe care nu o cunoaște. În timp ce majoritatea fraudelor se comit foarte rapid, unele dintre acestea au loc săptămânal sau lunar, după ce informația cardului Posesorului a fost captată. Revizuirea frecventă reduce impactul potențial de comitere a fraudelor.

2.8.15. Posesorului i se recomandă verificarea urgentă a soldului cardului în cazul în care tranzacția inițiată cu cardul bancar la bancomat a eșuat.

2.8.16. Posesorului i se interzice comunicarea datelor personale aferente cardului deținut în cazul în care aceste solicitări vin de la persoane necunoscute prin telefon, email sau alte mijloace de comunicație. Băncile integrate în Grupul OTP nu solicită clienților săi telefonic/prin e-mail sau prin alte modalități comunicarea de date confidențiale referitoare la cardurile bancare şi/sau conturile bancare şi/sau parole personale de identificare (cu excepția apelării la Contact Center).

2.8.17. Posesorului poate oricând să se documenteze pe site-ul Băncii cu privire recomandările ce țin de prevenirea riscurilor aferente utilizării cardurilor emise de Bancă. Banca informează periodic clienții prin canalele de comunicare (pagina web a Băncii , e-mail la adresa indicată de client, mesaj SMS la numărul de telefon mobil al clientului, notificare prin OTP Internet / Mobile Banking sau alte canale agreate cu Clientul), privind comportamentul optim în caz de fraudă sau suspectare de fraudă și, după caz, privind colaborarea cu autoritățile abilitate pentru diminuarea riscurilor de fraudă

2.9. SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI ÎN MEDIUL VIRTUAL

2.9.1. Banca pune gratis la dispoziția Clientului serviciul Mastercard Identity Check și Visa Secure / care acordă posibilitatea efectuării în rețeaua Internet a operațiunilor de comerț electronic (în continuare „tranzacții"), în condiții de securitate strictă, numai în conformitate cu prevederile Regulilor de utilizare a serviciului 3D Secure la OTP Bank , disponibile pe pagina web a băncii www.otpbank.md.

2.9.2. Mastercard Identity Check și Visa Secure reprezintă un serviciu care, prin utilizarea standardului internațional de securitate 3D-Secure, asigură protecția suplimentară a tranzacțiilor realizate cu cardul pe site-urile comercianților (magazine electronice/ virtuale) din țară şi din străinătate, reducând șansele de fraudă pe internet.

2.9.3. Mastercard Identity Check și Visa Secure și mecanismele 3-D Secure funcționează doar în condițiile în care site-ul în care se efectuează tranzacţia suportă standardele 3-D Secure, fapt confirmat prin utilizarea de site a logo-ului "Mastercard Identity Check "/ „Visa Secure

2.9.4. MasterCard Identity Check este disponibil pentru orice card emis de bancă pe sigla Mastercard și, respectiv, Visa Secure este disponibil pentru orice card emis de bancă pe sigla VISA și în orice valută.

2.9.5. Pentru utilizarea serviciului Mastercard Identity Check /Visa Secure este necesar de a furniza Băncii 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.

2.9.6. Banca își rezervă dreptul de a refuza activarea serviciului Mastercard Identity Check / Visa Secure în cazul în care nu sunt furnizate informațiile necesare pentru verificarea identității Clientului (Posesorul Cardului business).

2.9.7. Banca nu este responsabilă pentru tranzacțiile efectuate în rețeaua internet prin intermediul cardului business al Clientului dacă:

2.9.7.1. serviciul Mastercard Identity Check/ Visa Secure nu a fost activat pentru cardul Clientului sau nu a fost utilizat pentru tranzacția respectivă, sau/și

2.9.7.2. site-ul beneficiarului plății (comerciantului) nu a aderat la standardele Mastercard Identity Check Visa Secure.

2.9.8. Banca nu poartă răspundere pentru eventualele prejudicii apărute în urma fraudelor de tip «social engineering», phishing, sau în legătură cu tranzacțiile efectuate prin servicii de plată de tip portmoneu digital (inclusiv Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay), precum și pentru litigiile apărute direct între Posesorul de card și comercianți privind nerespectarea condițiilor de livrare, calitatea bunurilor sau serviciilor achiziționate, jocuri de noroc, loterii, gaming, pariuri, investiții financiare, operațiuni cu active virtuale sau subscrierea la abonamente recurente, în măsura în care operațiunile respective au fost autorizate de Posesorul de card. Prezenta prevedere nu aduce atingere drepturilor utilizatorului serviciilor de plată în cazul operațiunilor de plată neautorizate și obligației Băncii de rambursare, în condițiile și limitele prevăzute de lege.

2.9.9 Clientul poate înregistra/înrola cardul prin aplicația MobileBanking în Apple Pay/Google Pay pe mai multe dispozitive în același timp, cu diferite tokenuri create pentru aceste dispozitive, care îi aparțin și pe care îl utilizează personal, având obligația de a lua toate măsurile de siguranță pentru prevenirea utilizării neautorizate a Tokenului. Pentru creșterea securității tranzacțiilor Numărul Token-ului va fi diferit de PAN-ul cardului înregistrat în Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay.

2.9.10 În cazul pierderii, furtului sau utilizării neautorizate a dispozitivului pe care este înrolat Cardul în Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay sau alte portofele digitale,, clientul trebuie să informeze imediat Banca și să solicite blocarea produselor/serviciilor impactate; în lipsa notificării, Banca nu răspunde pentru plățile efectuate până la momentul informării.

2.9.11 Clientul are obligația de a șterge Token-ul asociat unui dispozitiv atunci când încetează să-l mai utilizeze precum și atunci când intenționează să dezactiveze metodele de securizare ale dispozitivului. Înregistrarea și utilizarea Token-ului depind exclusiv de furnizorii de servicii (Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay) și de rețeaua de internet, asupra cărora Banca nu are control și nu poartă răspundere. Banca nu răspunde pentru securitatea sau funcționarea dispozitivului mobil al Utilizatorului, fiind responsabilă doar pentru obligațiile sale legale ca emitent al cardului

2.9.12. Riscurile și posibile pierderi cauzate de divulgarea parolelor unice sau altor elemente de autorizare a tranzacțiilor online, precum și a datelor de identificare folosite în mediul internet reprezintă responsabilitatea exclusivă a Posesorului de card.

2.10. TERMENUL DE VALABILITATE, BLOCAREA TEMPORARĂȘI PRELUNGIREA CARDULUI

2.10.1. Cardul poate fi utilizat de către Client începând cu data primirii cardului şi până la ultima zi calendaristică a datei, indicate pe card. Termenul de valabilitate a cardului este indicat după textul „valid thru" în formatul luna/an.

2.10.2. La data expirării valabilității cardului, Banca în mod automat va re-emite Clientului un nou card în schimbul celui vechi, dacă sunt respectate condițiile de reînnoire a cordurilor, conform pct. 3.10 din Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Juridice / Agenți Economici și daca Clientul nu anunță Banca cu privire la intenția sa de a renunța la card, cu cel puțin 30 de zile înaintea datei de expirare a cardului, cu condiția respectării criteriilor specifice tipului de card emis, stabilite de Bancă.

2.10.3. În cazul în care Clientul denunță unilateral la Card, denunțarea devine efectivă din data returnării cardului către Bancă.

2.10.4. Timp de 40 (patruzeci) de zile de la data restituirii Băncii a ultimului card eliberat Clientului, Banca primește de la sistemul de plată informația despre operațiunile 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 acțiunii Cardului respectiv.

2.10.5. Emiterea și reemiterea cardurilor se realizează pentru o nouă perioadă de 60 de luni, iar fiecare card emis este atribuit individual cu un cod PIN distinct.

2.10.6. Reemiterea cardului în cazul prelungirii termenului de valabilitate se efectuează contra unui comision, conform Tarifelor privind deservirea Cardului Business în vigoare.

2.10.7. Posesorul va fi informat de către Bancă cu privire la disponibilitatea noului card și a PIN-ului prin SMS. Posesorul are obligația de a se prezenta la unitatea Băncii pentru ridicarea acestora în termenul stabilit. Cardurile și PIN-urile neridicate în termen pot fi anulate de Bancă, iar comisionul perceput pentru reemitere nu se restituie.

2.10.8. În cazul în care Posesorul nu ridică cardul emis (inclusiv în cazul reînnoirii) în termen de 60 de zile de la data emiterii, cardul va fi distrus.

2.10.9 Banca este în drept de a bloca cardul/cardurile atașate Contului de card și/sau, după caz, mijloacele bănești din Contul de card din următoarele considerente:

2.10.9.1. suspiciuni legate de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
2.10.9.2. suspiciuni de implicare a Clientului în scheme frauduloase cu cardul;
2.10.9.3. înregistrării cardului pe platforme, plăți recurente la comercianți, site-uri, aplicații online, și/sau dacă aceste tranzacții nu corespund regulilor de securitate sau sunt suspecte de utilizare neautorizată;
2.10.9.4 recepționarea alertelor de la sistemele de plată Visa și MasterCard care conțin informația despre compromiterea cardului;
2.10.9.5. declararea de către deținătorul cardului ca fiind pierdut, furat sau ca fiind utilizat în mod neautorizat;
2.10.9.6. informarea Băncii privind decesul Clientului;
2.10.9.7. acțiuni impuse de hotărârile/deciziile organelor competente în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare;
2.10.9.8. un risc sporit semnificativ al incapacității plătitorului de a executa obligația de plată, în în cazul unui instrument de plată cu o linie de credit.

2.10.10 În cazurile prevăzute în pct. 2.10.9., Banca va anunța Clientul prin telefon sau prin e-mail despre blocarea cardului/mijloacelor bănești. Dacă este posibil, înainte de blocare dar cel tîrziu în aceeași zi, dar în cazul imposibilității informării în aceeași zi – în termen de 1 (una) zi lucrătoare de la blocarea instrumentului de plată, Banca informează, descris supra plătitorul despre blocarea instrumentului de plată şi despre motivele acestui blocaj, cu excepţia cazului în care furnizarea acestei informaţii aduce

atingere motivelor de siguranţă justificate în mod obiectiv sau este interzisă de legislație sau acte normative.

2.10.11. Banca va debloca cardul sau îl va înlocui cu un card nou, după caz, odată ce motivele care au stat la baza blocării inițiale încetează să mai existe.

2.10.12. Cardul poate fi blocat temporar de către Deținător prin intermediu Sucursalei, Contact Center și a aplicația OTP MobileBanking. Deblocarea poate fi efectuata prin intermediul aplicației mobile, în condițiile în care blocarea cardului s-a efectuat la fel prin intermediul aplicației. Pentru alte cazuri deblocarea poate fi efectuata prin solicitarea la orice unitate a Băncii sau prin apel la Contact Center.

2.11. PRIMIREA EXTRASELOR DIN CONT ȘI SOLUŢIONAREA RECLAMAŢIILOR

2.11.1 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.

2.11.2 Clientul poate solicita să primească extrasele contului de card, zilnice sau lunare, în funcție de opțiunea setată. În cazul alegerii recepționării prin poșta electronică, acestea sunt transmise automatizat conform frecvenței selectate (zilnic/lunar sau lunar).

2.11.3. Extrasele pot fi solicitate de Client la orice Sucursală a Băncii sau generat din serviciul OTP Internet / Mobile Banking la dorință, în conformitate cu prevederile Condițiilor Generale Bancare.

2.11.4 În cazul depistării de către Client a anumitor neclarități în extrasul de cont, acesta este în drept să informeze în scris Banca în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării contului său, despre faptul că a constatat o operațiune de plată neautorizată sau executată necorespunzător, prin completarea în orice subdiviziune a Băncii a Avizului de Contestare a Plății.

2.11.5. Posesorul trebuie să comunice Băncii toate informațiile și să transmită toate documentele/ probele care justifică contestarea operațiunilor invocate, în caz contrar Banca fiind în imposibilitate de a lua măsuri în vederea rezolvării solicitării sale.

2.11.6. Pentru Avizele de Contestare a Plății care vizează operațiuni de recuperare inițiate la solicitarea Deținătorului de card, în sensul art. 69 alin. (3) din Legea nr. 114 din 18.05.2012, respectiv în cazul în care operațiunea de plată a fost autorizată, Banca poate percepe un comision pentru investigarea și contestarea disputei cu privire la tranzacțiile efectuate peste hotare, per tranzacție, conform Tarifelor. Banca nu percepe comision pentru primirea, examinarea și soluționarea Avizelor de Contestare a Plății aferente operațiunilor de plată neautorizate sau executate necorespunzător, în conformitate cu obligațiile sale legale. În cazul disputelor examinate de către Comisiile de Arbitraj ale sistemelor de plăți, pot fi percepute comisioane suplimentare conform tarifelor acestora. Deținătorul de card poate solicita continuarea contestării disputei prin arbitrare doar cu aprobarea Băncii și cu suportarea comisioanelor aferente stabilite de sistemele de plăți.

2.11.7. În cazul în care Deținătorul declară o Operațiune de Plată ca fiind neautorizată (efectuată altfel decât este prevăzut la pct. 2.5.1) și a respectat prevederile din secţiunea 2.6, 2.8 și secţiunea 2.9, Banca va rambursa suma aferentă operațiunii de plată neautorizate, şi va readuce contul debitat la situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea nu ar fi fost efectuată. Rambursarea se va realiza numai în măsura în care, în urma verificărilor efectuate, Banca confirmă că operațiunea de plată a fost într-adevăr neautorizată.

2.11.8. Deţinătorul de card confirmă și autorizează irevocabil Banca să retragă din contul de card comisionul prevăzut în tarifele Băncii în vigoare pentru investigarea și contestarea tranzacțiilor , în cazul în care se atestă că tranzacțiile menționate au fost autorizate de deținătorul de card sau prezintă o fraudă sau din nerespectarea, intenționată sau cu neglijență gravă a regulilor de securitate a cardurilor.

2.11.9. În cazul în care Banca rambursează suma aferentă unei operațiuni de plată neautorizate, iar ulterior comerciantul restituie în contul Clientului suma corespunzătoare acestor tranzacții, Clientul are obligația de a informa imediat Banca despre restituirea efectuată de către comerciant. Totodată, dacă Banca constată că operațiunea de plată neautorizată a rezultat din fraudă sau din nerespectarea, intenționată ori cu neglijență gravă, a uneia sau mai multor obligații ce revin deținătorului de card conform Condițiilor Generale Bancare în vigoare, deținătorul de card își exprimă acordul și autorizează în mod expres și

irevocabil Banca, fără a fi necesare permisiuni sau împuterniciri suplimentare, să debiteze din contul său suma rambursată anterior de către Banca.

2.11.10. Prin neprezentarea de către Client a reclamațiilor în conformitate cu prezentele Condiții, Clientul își exprimă acordul asupra operațiunilor efectuate din Cont.

2.11.11. Banca va primi, înregistra şi examina toate notificările privind operațiunile de plată neautorizate aferente utilizării cardurilor (numite Avize de Contestare a Plății). Soluționarea acestor notificări se va efectua în termen maxim de 60 zile calendaristice de la data depunerii acestora. În cazul în care soluţionarea necesită implicarea sistemelor de plăţi internaţionale, termenul de soluţionare a notificărilor poate fi prelungit până la maxim 120 de zile de la depunere. Banca va informa Posesorul cardului despre termenul maxim de tratare a avizului de contestare a plății și dacă acesta necesită implicarea sistemelor de plăți internaționale, în termen de 15 zile lucrătoare de la data depunerii notificării.La solicitarea Posesorului de card, decizia Băncii se eliberează în scris.

2.11.12. Banca își rezervă dreptul să notifice în scris autoritățile naţionale competente în cazul în care suspiciuni rezonabile că a fost comisă o fraudă sau există suspiciuni rezonabile de fraudă.

2.11.13. În cazul în care Posesorul cardului nu este de acord cu decizia luată de către Bancă, acesta are dreptul să soluţioneze situaţia creată în conformitate cu legislaţia în vigoare.

2.11.14. Pentru fiecare Aviz de Contestare a Plății depus de Posesorul cardului, Banca va percepe un comision pentru investigarea, contestarea disputei cu privire la tranzacțiile efectuate peste hotare, per tranzacție, indiferent de rezultatul investigării și cauza disputei, conform Tarifelor.

2.12. LIMITE DE UTILIZARE CARD

2.12.1. Din considerente de securitate, Banca a stabilit anumite limite privind utilizarea cardurilor business. Aceste limite sunt detaliate și pot fi consultate în documentul, Tarife pentru deservirea și emiterea cardurilor business.

2.12.2. 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 condițiile şi modul de efectuare a operațiunilor valutare nr. 8 din 28.01.2010cu toate modificările şi completările ulterioare.

2.12.3. Clientul poate stabili limite de utilizare a cardului pentru fiecare Posesor desemnat în parte.

2.12.4. Banca poate modifica limitele respective cu avizul prealabil al Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de intrare în vigoare a limitelor actualizate.

2.12.5. În cazul în care Clientul dorește să modifice limitele lunare de utilizare a cardului de către Posesorii desemnați, va perfecta cererea-model la orice Sucursală a Băncii.

2.12.6 Totodată urmează a se ține cont că suma operațiunilor lunare de retragere numerar peste hotare nu trebuie să depășească limita indicată în alin. 2.4.3.3 a prezentului capitol.

2.12.7 Banca are dreptul de a stabili limite suplimentare de utilizare a Cardului, inclusiv în anumite ţări, în cazul în care asemenea măsuri sunt argumentate de necesitatea minimizării riscurilor de fraudă și riscurile legate de sancțiuni internaționale, de a limita suma unei tranzacții sau a mai multor tranzacții într-o anumită perioadă de timp, precum și tipurile tranzacțiilor permise.

2.12.8 În cazul operațiunilor efectuate cu Cardul Contactless, dacă terminalele de plată ale comerciantilor suportă această tehnologie (Visa PayWave, MasterCard PayPass), plățile se pot realiza fără a mai fi nevoie introducerea PIN-codului, în limita unui plafon de sumă stabilit de sistemele internaționale de plăți, care diferă de la o țară la alta. Limitele curente stabilite pentru Republica Moldova sunt publicate pe site-ul Băncii.

212.9 În cazul în care doreşte să-şi majoreze limitele lunare de utilizare a cardului, Clientul trebuie să depună o cerere în acest sens la orice subdiviziune a Băncii. Clientul are posibilitatea de a modifica, direct din aplicația OTP Mobile Banking, limitele privind numărul și valoarea operațiunilor ce pot fi efectuate cu Cardul. Banca nu poartă răspundere în cazul survenirii pentru Client a unor pierderi sau incovenienţe din cauza limitelor modificate/anulate de către Posesor, precum și a eventualelor limite impuse de alte instituții financiare.

2.12.10 În cazul în care consideră necesar, Banca are dreptul să întreprindă următoarele măsuri cu referire la limitele lunare de utilizare, fără notificare prealabilă a Posesorului, cu informarea ulterioară a acestuia

2.12.10.1. refuzarea cererii de majorare a limitei lunare de utilizare a cardului;

2.12.10.2. diminuarea limitei lunare de utilizare a cardului, majorată anterior, până la nivelul celor specificate în Tarife pentru deservirea și emiterea cardurilor business.

2.12.11. Banca are dreptul de a stabili limite privind valoarea unei tranzacții, valoarea maximă cumulativa a tranzacțiilor într-o anumită perioadă de timp, și categoriile de tranzacții care pot fi efectuate prin intermediul cardului. Banca nu poartă răspundere pentru eventualele pierderi sau inconveniențe suportate de Client ca urmare a limitelor stabilite sau modificate de către acesta, inclusiv a modului de utilizare a cardurilor de către Posesorii desemnați în cadrul acestor limite, precum și a eventualelor restricții sau limite impuse de alte instituții financiare.

2.13. DISPOZIŢII FINALE

2.13.1. În cazul în care consideră necesar, Banca are dreptul să întreprindă următoarele măsuri, fără o notificare prealabilă a posesorului:

2.13.1.1. Să refuze autorizarea unei operațiuni cu cardul;

2.13.1.2. Să anuleze sau să suspende utilizarea cardului;

2.13.1.3 Să înlocuiască actualul card, din motive de securitate;

2.13.1.4. Să refuze emiterea unui nou card sau înlocuirea cardului, fără ca Clientul să fie exonerat de răspunderea financiară pentru operațiunile efectuate de posesori.

2.13.2. Banca nu este răspunzătoare sub nici o forma dacă o cerere de autorizare a unei operațiuni cu cardul este refuzată, sau dacă un card nu este acceptat la plată.

2.13.3. Clientul este de acord ca Banca să utilizeze terți subcontractanți potrivit legii, care să acționeze ca intermediari în relația cu Clientul în cadrul sistemului de plăți cu carduri, pentru producția şi distribuirea cardurilor, extraselor din cont şi pentru verificarea autenticității cardului şi a posesorului de card.

2.13.4. Este interzisă utilizarea cardurilor în scopuri ilegale, inclusiv procurarea de bunuri sau servicii prohibite de legea Republicii Moldova.

2.13.5. 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 bancomate (ATM), POS terminale, plata on-line, etc. Banca va anunța clienții în prealabil despre asemenea lucrări prin intermediul site-ului oficial al Băncii www.otpbank.md .