F/COM/CB/23/01/RO/EN

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

Cuprins

1. DISPOZIŢII GENERALE 1
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 9
2.7. ALIMENTAREA CONTULUI DE CARD BUSINESS PRIN INTERMEDIUL SERVICIULUI CASH-IN 11
2.8. SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI LA BANCOMAT (ATM) 11
2.9. SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI ÎN MEDIUL VIRTUAL 13
2.10. TERMENUL DE VALABILITATE, BLOCAREA TEMPORARĂȘI PRELUNGIREA CARDULUI 14
2.11. PRIMIREA EXTRASELOR DIN CONT ȘI SOLUŢIONAREA RECLAMAŢIILOR 15
2.12. LIMITE DE UTILIZARE CARD 17
2.13. DISPOZIŢII FINALE 18

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

BUSINESS CARD USE CONDITIONS FOR CORPORATE ENTITIES / PRIVATE INDIVIDUALS PRACTICING ENTREPRENEURIAL ACTIVITY

Contents

1. GENERAL PROVISIONS 1
2. RULES OF USING BUSINESS CARDS 2
2.1. TERMS USED 2
2.2. ACCOUNT OPENING 4
2.3. ISSUANCE AND USE OF BUSINESS CARDS BY AUTHORIZED CARDHOLDERS 4
2.4. THE USE OF CARD AND PIN CODE 5
2.5. AUTHORIZATION AND EXECUTION OF PAYMENT TRANSACTIONS 7
2.6. CARD AND PIN SECURITY / 3D SECURE CUSTOMER AUTHENTICATION 9
2.7.BUSINESS CARD ACCOUNT FUNDING VIA THE CASH-IN FUNCTIONALITY 11
2.8. SECURITY OF CARD USE AT ATMs 11
2.9. SECURITY OF ONLINE CARD USE 13
2.10. CARD VALIDITY, TEMPORARY BLOCKING AND CARD RENEWAL 14
2.11. RECEIPT OF ACCOUNT STATEMENTS AND COMPLAINT RESOLUTION 15
2.12. CARD USAGE LIMITS 17
2.13. FINAL PROVISIONS 18

1. GENERAL PROVISIONS

1.1. OTP Bank S.A. (hereinafter referred to as the “Bank”) offers its Customers business cards linked to current accounts in MDL, EUR and/or USD. These cards may be used for business transactions, including the payment of various services and utilities and/or cash withdrawals, both within the Republic of Moldova and abroad, providing a secure, convenient and efficient alternative to cash handling.
1.2. Upon the Customer’s request, expressed through the completion of the Bank’s standard forms and their approval by the authorized persons, the Bank shall issue the card and the related PIN to the Cardholders designated by the Customer
1.3. These Terms and Conditions set out the rights, obligations and responsibilities of the Customer and the Designated Cardholders regarding the use of the card, as well as the rights, obligations and responsibilities of the Bank regarding the servicing of the card.
1.4. The Bank reserves the right to amend and supplement these Terms and Conditions, subject to prior notification of the Customer at least 60 calendar days before the effective date of such amendments and supplements. The Customer shall notify the Bank of its decision before the amendments become effective. Miscommunication of such decision within the specified period shall be deemed as the Customer’s tacit acceptance of the amended Terms and Conditions.
1.5. The present Terms and Conditions apply to all types of cards issued by the Bank to legal entities and individual entrepreneurs and constitute an integral part of the General Banking Conditions for Legal

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.

Entities / Economic Agents, in accordance with the selected card type.
1.6. The Customer and the Cardholders designated by the Customer shall comply with these Terms and Conditions.

2. REGULI DE UTILIZARE A CARDURILOR BUSINESS

2. RULES OF USING BUSINESS CARD

2.1. NOȚIUNI UTILIZATE	2.2. TERMS USED
Cont - Contul curent, deschis Clientului, în care se reflectă toate operațiunile efectuate prin intermediul Cardului/Cardurilor de către Posesorii Desemnați de către Client.	**Account Current** - account opened for the Client where are reflected all the transactions performed using the Card/Cards by the Card Holders designated by the Client.
Valuta contului - Valuta, în care este gestionat contul.	**Account currency** - Currency used for Account management.
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** - Electronic payment instrument allowing the Card Holder to dispose of the available funds on the attached account, opened in the same currency within the Bank, in compliance with present Rules.
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.	**Chip card** - A credit or debit card with built-in microchip conceived for providing higher security and speed of transactions.
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.	**Contactless Card** - A card issued with Contactless technology allowing to perform payments at terminals supporting this technology by covering the terminal with the Card (at 1-5 cm) via secure radio waves, there being no need to hand-over the card to an Operator or to insert it physically into the payment terminal.
Serviciul Mastercard Identity Check și Visa Secur M- 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 ţară 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.*	**The Mastercard Identity Check and Visa Secure** - **The Mastercard Identity Check** and **Visa Secure services** provide the Client with the international security standard **3-D Secure** offering additional protection for the transactions performed with the Card using the sellers' sites (electronic / virtual shops) both in the country and abroad by reducing the risks of frauds over the Internet. The activation of this service shall be performed in accordance with the *Rules and Conditions of using the 3D Secure Service available at the Bank's www.otpbank.md.*
Client - Persona juridică/persoană fizică ce practică activitate de antreprenoriat care a depus Cerere de emitere Card Business la Bancă.	**Client/ Customer** - The legal entity /private individual practicing entrepreneurial activity who has lodged an Application for Business card issuance at the Bank.
Posesor - Persoana desemnată de către Client pentru primirea și utilizarea cardului business.	**Card Holder**- The person designated by the Client to receive and use the Business card.
Operațiune cu card - Operațiune efectuata de către posesor cu ajutorul cardului.	**Card transaction**- A transaction performed by the card holder using the card.
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.	**PIN-code** - Personal identification number core used for checking-up the card holder's identity, considered as an electronic equivalent of the Client's signature. PIN-code is strictly confidential.
Blocarea cardului - Oprirea temporară a accesului prin card la Contul Clientului pentru efectuarea operațiunilor.	**Card blocking** - Temporary blocking of the access by card to the Client's account for performing transactions.
Extras lunar din Con - Document, ce include lista operațiunilor efectuate din Cont, prin intermediul cardurilor/contului pentru o lună calendaristică începând cu prima zi a lunii.	**Monthly account statement** - A document setting out the list of transactions performed via the Account using the cards/account for the calendar month, starting from the first day of the month.
Operațiune Frauduloasă - 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.	**Fraudulent transaction**- A transaction implying the deliberate use of an illegally obtained card by unauthorized persons, others than the card holder, for the sake of obtaining improper cash, goods or services.
Descoperit neautorizat de cont - Valoarea comisioanelor şi dobânzilor, precum şi a operațiunilor efectuate cu carduri, care depășesc disponibilul din contul curent.	**Unauthorized overdraft** - The amount of commissions and interests, as well as the amount of transactions performed with cards, exceeding the available current account balance.

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.	**Available account balance** - The amount of all funds available for the Client or the Card Holder, consisting of own funds, the amount of authorized overdraft or the limit of approved credit line.
Tarife - Lista de tarife în vigoare pentru deservirea Cardurilor Business.	**Tariffs** - The List of Tariffs in force applicable for serving Business Cards.
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.	**Special exchange rate** - The commercial exchange rate established and applied by the Bank for transactions performed via card accounts implying currency conversion. The special exchange rate may be varied by the Bank at any time without any prior notice.
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.	**Transaction** - A financial transaction carried out using the Business Card/card account (as applicable, with or without the physical presence of the card), for: a) payment for goods/services online; b) payment for goods/services via POS terminals (at Merchants), including "contactless" technology; c) deposits in cash and by transfer into the Card Account; d) cash withdrawals from ATMs and POS terminals; e) money transfers or other transactions conducted through the OTP Internet/Mobile Banking Service; or f) other transactions that can be performed with the Business Card.
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	**OTP Internet/Mobile Banking Service** - A mixed-remote banking service system dedicated to Legal Entities and Individual Entrepreneurs (Sole Proprietors), providing access to the following services: 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.	**Google Pay** - A mobile payment service developed by Google that allows users to make payments using Android devices, including smartphones, tablets, and Android smartwatches.
Apple Pay - Serviciu de plăți mobile oferit de Apple Inc. care permite utilizatorilor să efectueze plăți cu PC, telefoane, tablete sau ceasuri iOS.	**Apple Pay** - A mobile payment service offered by Apple Inc. that allows users to make payments using PCs, phones, tablets, or iOS watches.
Garmin Pay - Soluție de plată fără contact oferită de Garmin Ltd. Garmin Pay care poate fi accesat de pe dispozitive Garmin compatibile.	**Garmin Pay** - A contactless payment solution provided by Garmin Ltd. Garmin Pay enables users to make payments using compatible Garmin devices.
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.	**Cash-In** - A funding transaction for the Business Card Account by depositing cash through the Bank's equipment that supports this functionality, with the relevant amount subsequently credited to the card account.
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.	**ATM with Cash functionality** - Specialized electronic equipment that allows users to perform banking transactions using a card, such as cash withdrawals, cash deposits (adding cash to an account), balance inquiries, and other available transactions, using a bank card.
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).	**Transaction Dispute Form** - The method by which a cardholder can dispute a transaction made with the card that is either incomplete or was made without the cardholder's consent (unauthorized).
POS Terminal - Dispozitiv fizic (Hard-POS)/aplicație software certificată (Soft-POS), pus la dispoziția Comerciantului/autorizat de către Bancă, utilizat pentru acceptarea plăților.	**POS Terminal** - Physical device (Hard-POS)/certified software application (Soft-POS), provided to the Merchant/authorized by the Bank, used to accept payments.
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.	**Authentication Elements** - Data, codes, or means used to verify the Card Holder's identity, including PINs, one-time passwords, security codes, and other methods established by the Bank.
Identificare - Procesul de stabilire și verificare a identității Clientului sau Posesorului, în conformitate cu cerințele legale și procedurile Băncii.	**Identification** - The process of establishing and verifying the identity of the Customer or Card Holder, in accordance with legal requirements and the Bank's procedures.

Autentificare - Procesul de confirmare a identității Posesorului, prin utilizarea elementelor de autentificare stabilite de Bancă.	**Authentication**- The process of verifying the Card Holder's identity using the authentication methods established by the Bank.
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.	**Card Usage Limits**- Limits set by the Bank in accordance with the fees and charges applicable to transactions involving the Bank's payment cards, to ensure the security of Card transactions and which may relate to both the number and the value of transactions that can be made with the Card during a specific period and in specific regions, depending on the level of risk and for the purpose of preventing fraudulent use of the cards.
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.	**"Social engineering" fraud Manipulation -** of the payer by the perpetrator of the fraud, with the aim of obtaining confidential information or inducing the payer to issue a payment order or to instruct the payment service provider to issue such an order to a payment account that the payer believes belongs to the legitimate payee.
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.	**Digital Wallet** - An electronic payment method (e.g., Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay, etc.) through which the cardholder can enroll the card to make online payments, in-person payments at POS terminals, and other transactions. After enrolling a Visa card in the Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay app, the generated token will be used for: contactless payments at merchants; online transactions and transactions within merchants' apps that indicate they accept Apple Pay or Google Pay as a payment method; and cash withdrawals at compatible ATMs and POS terminals that support digital/electronic wallets, provided that the card's PIN is also entered on the ATM terminal from which the withdrawal is made.
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.	**Token** – a unique series of digits in digital format that ensures the secure substitution of data from a card registered by the customer in e-wallet applications. The token number is different from the number on the front of the card (PAN) enrolled in the app. The token enhances transaction security by preventing merchants from storing the card number.

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.

2.2. DESCHIDEREA CONTULUI

2.2.1. Card accounts are opened at the Bank's branches. To open a card account, the Customer must:

2.2.1.1. to submit the documents required for opening a card account for legal entities and individual entrepreneurs;

2.2.1.2. to familiarize themselves with these Terms and Conditions, the General Banking Terms and Conditions for Legal Entities/Businesses, and the Tariffs for Business Card Services;

2.2.1.3. complete and sign the Business Card Application Form, using the template provided by the Bank;

2.2.1.4. to pay the fees associated with opening and maintaining the account(s) and card(s).

2.2.2. The Bank opens the necessary accounts.

2.3. ISSUANCE AND USE OF BUSINESS CARDS BY AUTHORIZED CARDHOLDERS

2.3.1. Cards are issued at the Bank's branches. To have cards issued for Authorized Cardholders, the Customer is required to:

2.3.1.1. to complete and sign the application form for a business card, in accordance with the Bank's requirements, with the signatures of the Client's Authorized Persons;

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.;

2.3.1.2. the Cardholder shall complete and sign the Customer Onboarding Questionnaire (where applicable) in accordance with the Bank's requirements;
2.3.1.3. any other documents required by applicable law or the Bank's internal regulations for the identification and verification of the cardholder.

2.3.2. The card and PIN code are issued to the authorized Cardholder only upon presentation of a valid ID, at the Bank branch where the card and PIN were requested, at the Customer's request. Upon receiving the card and PIN code, the Cardholder is required to:

2.3.2.1. to verify that the authorized Cardholder's first and last names are printed correctly on the card and on the envelope containing the PIN;
2.3.2.2. to verify that integrity of the PIN envelope;
2.3.2.3. if the envelope containing the card or PIN code appears to have been opened, the Cardholder is required to refuse to accept the card and the envelope containing the PIN code.
2.3.2.4. to sign the card receipt form, which serves as confirmation by the Customer/Cardholder that there are no complaints regarding the integrity of the envelope containing the PIN and the accuracy of the information printed on the card.

2.3.3. The card issued or renewed by the Bank is automatically activated when a financial transaction (deposit/withdrawal) or non-financial transaction (PIN change, balance inquiry, etc.) is performed at any ATM or POS terminal by entering the PIN or by completing a transaction authenticated via the 3D Secure method.

2.4. THE USE OF CARD AND PIN CODE

2.4.1. The card is the property of the Bank. The Bank may retain the card, request its return, or authorize a third party to retain it on its behalf.
2.4.2. The card is issued in the card holder's name and is personalized; it is intended exclusively for use by the card holder. The card may not be transferred to or used by other persons. The PIN and personalized security features are confidential and must not be disclosed to the customer, as the customer is not authorized to know them or to use the card.
2.4.3. The card can be used: only the Card Holder is authorized to use it:

2.4.3.1. Both within the territory of the Republic of Moldova and outside it, provided that the provisions of the applicable laws and regulations of the Republic of Moldova governing foreign exchange are complied with;
2.4.3.2. Within the limits of the funds available in the card account, excluding overdraft facilities or lines of credit;
2.4.3.3. Beyond the borders of the Republic of Moldova where the Card Holder is authorized to withdraw cash within the maximum limit of 10 000 EURO/month or its equivalent in other currency.

2.4.4. With a business card, the Card Holder can perform the following types of transactions:

2.4.4.1. Payment for goods and/or services provided by Merchants or service providers that display card acceptance logos, both domestically and abroad;
2.4.4.2. Withdrawal of cash at the cashiers of other financial institutions, upon submission of ID documents.;

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;

2.4.4.3. Withdrawal of cash at ATMs bearing the card acceptance signs, both in the country and abroad;

2.4.4.4. Access to other optional services provided by the Bank for free or against payment;
2.4.4.5. Other financial transactions performed in accordance with the provisions of applicable normative acts (transfers between accounts, etc.);
2.4.4.6. Obtaining information on the current account balance at ATMs based on PIN code or by telephone, based on password.

2.4.5. In cases when the Card Holder intends to perform a transaction implying currency exchange, he/she may consult/calculate the exchange rate as of the transaction date, based on the special exchange rate posted at the Bank's site www.otpbank. md and/or on the sites of international card organizations, as the case may be.
2.4.6. For transactions involving currency exchange, the international payment system (VISA/MasterCard) converts the original transaction currency into the settlement currency (USD for VISA/ EUR for MasterCard) at the exchange rate it sets on the date the transaction is submitted for settlement. The amount of the transaction made with the card is debited from the linked account through a currency conversion between the transaction amount in the settlement currency and its equivalent in the current account currency, using the Bank's special exchange rate valid on the date the transaction is processed.
2.4.7. For specific products the Bank may attach for free some additional service packages that will be communicated to the Client in accordance with these Conditions.
2.4.8. The Cards are personalized printed using laser technology and may be used at ATMs with any types of POS terminals or in Internet (online).
2.4.9. The Card Holder is advised to keep the supporting documents received from the establishments where they were served in order to resolve any disputes or unclear situations.
2.4.10. The Card Holder has the right to request the supporting document from the employee of the establishment where the service was provided if it has not been issued.
2.4.11. If the Card Holder wishes to cancel the payment for goods or services purchased using the cards, this action will be taken in accordance with the laws of the country where the merchant is located and in accordance with the Merchant's terms and conditions regarding the return of goods purchased by customers.
2.4.12. Entering the PIN at electronic payment terminals or ATMs, 3-D Secure authentication via the OTP Mobile Banking app, as well as the use of other available authentication methods, constitute the Card Holder's irrevocable consent to carry out the transaction.

2.4.13. The customer is financially liable to the Bank for all payment obligations arising from the use of the card by the designated Holders.

2.4.14. The Client hereby authorizes the Bank to credit the Account with the amounts received by transfers and other incomes resulting from interests and other incomes payable to the Client in accordance with the Tariffs.
2.4.15. The Bank will automatically debit the account with the attached Card with the amounts representing the value of transactions and commissions applicable to the transactions performed:

2.4.15.1. By the Card Holders, using the Cards;

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);

2.4.15.2. With fraudulent use of Cards, in case of loss or theft of Cards, until the Bank is notified / informed by the Card Holder thereof;

2.4.15.3. The Bank shall also automatically debit the current account linked to the Card for the annual servicing fee of the primary and/or supplementary Card upon its issuance, renewal or replacement, as well as for any other fees and charges in accordance with the Bank's Tariffs

2.4.16. The Client's debts related to the transactions performed with the Cards by any Card Holder automatically become payment liabilities to the Bank and must be reimbursed in accordance with the provisions of these Conditions.

2.4.17. The Account may be funded through the following four methods:

2.4.17.1. By transfer on the Card account opened in the Client's name from his current account;

2.4.17.2. By transfer from any bank within the Republic of Moldova or abroad. To make a transfer, the Customer will need the Bank's details (available on the Bank's website) and the account number (IBAN). The IBAN can be quickly checked in OTP Internet/Mobile Banking or obtained at any Bank branch;

2.4.17.3. As a result of foreign exchange transactions, where Clients have specified the Card Account linked to the Business Cards as the account to be credited;

2.4.17.4 In cash, through Cash-In enabled ATMs, in accordance with the specific conditions set out in pt. 2.7..

2.4.18. In case of crediting the Account by transferring funds from other credit institutions the financial risks associated with the possibility of funds withholding from the Account in the absence of the Bank's fault are assumed by the Client.

2.4.19. The amounts transferred onto the Client's account become available not later than on the second business day from the date of transfer.

2.4.20. The use of funds in foreign currency credited to the Card account and the monitoring of their use by the Bank shall be performed in accordance with the applicable legal provisions (in accordance with the applicable terms and for the specified scope).

2.4.21. The dispensing of foreign currency cash at ATMs and bank counters via cards linked to legal entities' accounts is not permitted within the territory of the Republic of Moldova, in accordance with applicable foreign exchange and tax legislation.

2.4.22. P2P transfers involving business cards — whether initiated or received — are prohibited via channels managed by the Bank, as well as those administered by other banks or financial institutions in the Republic of Moldova or abroad.

2.5. AUTHORIZATION AND EXECUTION OF PAYMENT TRANSACTIONS

2.5.1. A payment transaction carried out by the Card Holder using the Business Card must be authorized by the Card Holder. A transaction is considered authorized upon the expression of consent. Consent is deemed to be expressed in one of the following ways, depending on the type of payment services, as follows:

2.5.1.1. by correctly entering the PIN at payment terminals (for payment transactions authorized using the Card at POS terminals and ATMs);

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

2.5.1.2. by tapping the Contactless Card on a Contactless POS terminal;
2.5.1.3. by using the Card at a POS terminal without entering the PIN;
2.5.1.4. by inserting the Card into a POS terminal that reads the data stored on the chip;
2.5.1.5. in the case of operations via remote communication means (e.g. internet) – by communicating the card number, the card expiration date, the CVV2/CVC2 code (on the back of the card) and, where applicable, the authentication factor through the biometric service, through other methods previously agreed between the Card Holder and the Bank, in the case of Transactions in the electronic environment – ecommerce and/or the 3D SecureCode password;
2.5.1.6. as of 1 July 2026, the option to authenticate online payments using a 3D SecureCode password sent by the Bank via SMS to the Cardholder's mobile phone number shall be discontinued. All online transactions shall be authenticated exclusively through the OTP Internet/Mobile Banking application;
2.5.1.7. by authorizing the payment using the passcode in the OTP Mobile Banking application;
2.5.1.8. by authorizing payments through biometric authentication;
2.5.1.9. by affixing a signature to the receipt issued by a POS terminal or to a document issued by the Operator (after the Bank has executed the Transaction);

2.5.1.10 by affixing a handwritten signature on paper-based payment orders and other payment documents;
2.5.1.11. in the case of using the business Card via the electronic wallet (E-wallet), the Card Holder's consent is considered expressed by adding the card to the E-wallet application, either by direct integration from the Bank's mobile application, or by manually entering the card data, followed by confirmation of the transaction through the authentication methods made available by the application (PIN, password, biometric authentication) and the authorization mechanisms of international payment systems.

2.5.2. The approval of transactions performed with the Business Card determines the immediate reservation by the Bank of the amount of the respective transaction for subsequent debiting in order to avoid the repeated use of the same amount for performing other transactions. Exceptions are the transactions where the payment beneficiary does not require authorization from the Bank and these transactions are debited from the account upon receipt of respective statement from the international payment system (VISA/Mastercard).
2.5.3. The date of a transaction performed with the Card is the date on which the transaction is recorded by the remote processing device/solution (POS terminal, ATM, e-commerce, internet/mobile banking, etc.).
2.5.4. The payment liabilities of account owner associated with the transactions performed by any Card users must be paid within the terms specified by the Bank in the relevant account statements.

2.5.5. Funds blocked on the card account that have not been settled by merchants become available for use within 30 (thirty) calendar days of the transaction date. Early release of the funds is possible only upon a written request from the designated cardholder,

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,

accompanied by documents confirming the cancellation of the payment to the merchant.
2.5.6. Any unauthorized account overdraft resulting from transactions made with the business card, as well as from the charging of fees and interest, must be covered by the Client as soon as possible, in accordance with points 3.8–3.9 of the General Banking Conditions for Legal Entities / Economic Agents.

2.6. CARD AND PIN SECURITY / 3D SECURE CUSTOMER AUTHENTICATION

2.6.1. The Card Holder must avoid any mechanical damage to the Card (crimping, scratching, etc.), protect it from dirt, heat, contact with objects generating strong magnetic fields.
2.6.2. The Card Holder has no right to modify the personalization elements of the Card.
2.6.3. The Cardholder shall take all reasonable measures to safeguard the Card, the PIN, the CVV2/CVC2 code, and 3D Secure authentication through biometric verification in the OTP Mobile Banking application.
2.6.4. It is prohibited for the Card Holder to write the PIN-code on the Card itself or on any other object / document that is kept together with the Card.
2.6.5. The Card Holder is recommended to memorize the PIN code upon receipt and immediately destroy its envelope.

2.6.6. The Card Holder is obliged to use the PIN code so that is invisible for the other persons.
2.6.7. The Card Holder shall not hand over the Card to any third persons, except when served at the commercial/banking entities and it is recommended to avoid disclosing of the confidential information by phone and other communication meanings.
2.6.8. When Card Holder is served at commercial/banking entities, the Card Holder shall require the transactions to be performed in his presence without the possibility to copy the information stocked on the 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. The Card Holder shall not permit the disclosure of Card number to other persons, except for the following situations:
2.6.10.1. When performing payments / cash withdrawal;
2.6.10.2. When reporting the loss or theft of Card;
2.6.10.3. Upon the Bank's request
2.6.11. For security reasons, in order to prevent the fraudulent use of Card, the Bank may:
2.6.11.1. Track the transactions performed by the Card Holders using the Cards;
2.6.11.2 It may refuse to authorize card transactions;
2.6.11.3. Establish usage limits for Card transactions that refer to the number / value of transactions that can be performed with the Card in certain time periods, as well as in certain regions / countries;
2.6.11.4. Allows the Client to receive instant SMS notifications through the OTP SMS service for every transaction made with the Business Card.
2.6.12. The erroneous inputting of PIN code 3 times in a series will determine the blocking and/or seizure of Card. In order to unblock the

reţinerea 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

Card, the Card Holder shall contact the Bank at the number specified on the card: (+373 22) 256 456 or at the Bank's Call Center. The Call Center number can also be found on the Bank's website. In the case of CIP Cards, it is additionally necessary to unlock the CIP on the card, which can be done by the Card Holder free of charge directly at the Bank's ATM, using the "PIN Unlock" menu.

2.6.13. Should the Card be lost or stolen, the Card Holder is obliged:

2.6.13.1. Immediately notify the Bank, at the telephone number (+373 022) 256 456 (service available 24 hours a day, 7 days a week) or through remote communication channels with the Bank. In this instance, the Client must provide the information requested by the Bank, including the telephone identification password. Following notification to the Bank (whether in person or by phone), the Client may request a replacement for the lost or stolen card, subject to a fee in accordance with the applicable tariffs;

2.6.13.2. In addition to the obligation to notify the Bank as set out in pt. 2.6.13.1 above, in the event of Card theft, the Card Holder shall report the incident to the competent law enforcement authorities within no later than 24 hours from becoming aware of the event. Should the Cardholder fail to comply with these requirements, such failure shall be deemed gross negligence, and the Card Holder shall bear full responsibility for any resulting losses.

2.6.14. Should the Card Holder fail to comply with the conditions set out in pt. 2.6.13, he/she will be considered as having acted with negligence and shall support the losses integrally.

2.6.15. The bank will temporarily block the Card Holder's card immediately upon receiving a request from the Card Holder via remote communication channels (email, OTP Internet/Mobile Banking service, telephone, etc.), or will stop the card upon receipt of a notice of loss or theft.

2.6.16. If the Card Holder recovers a lost or stolen card after having notified the Bank by telephone, they are required to return it immediately to any Bank branch so that it may be suspended or closed. Upon the Card Holder's request, the Bank will consider unblocking a card previously blocked due to loss or theft only if the card was found among the Card Holder's personal belongings and following the Card Holder's authentication via the Contact Center or in person with a personal advisor at a branch. Once the card is unblocked, the client is liable for all subsequent suspicious transactions.

2.6.17. Until the moment of declaration of loss or theft of Card the Client/Card Holder is responsible for all the performed transactions and supports the eventual losses.

2.6.18. The Client bears full liability if the Card Holder has acted negligently, in bad faith, or with fraudulent intent.

2.6.19 The Client bears liability for unauthorized payment transactions in accordance with Art. 58 of Law No. 114 of May 18, 2012, on Payment Services and Electronic Money.

2.6.20. In the event that the authorized Card Holder has forgotten the PIN or if the Card is damaged, lost, or stolen, the Client shall complete and submit a Card Replacement Request via OTP Internet/Mobile Banking or at any Bank branch and, in the case of a damaged Card, shall return the damaged Card to the Bank.

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 proveniență 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.

2.7. BUSINESS CARD ACCOUNT FUNDING VIA THE CASH-IN FUNCTIONALITY

2.7.1. The Cash-In functionality enables cash deposits to be made into the Business Card Account through the Bank's Cash-In enabled ATMs.
2.7.2. Cash deposits through the Cash-In functionality shall be performed by the authorized Card Holder using the Business Card and the related authentication credentials, in accordance with the Bank's requirements.
2.7.3. Cash deposits through the Cash-In functionality are permitted exclusively from proceeds generated from the Client's business activities. Confirmation of the source of the cash may be requested during the execution of the transaction and constitutes a mandatory condition for the completion of the transaction.
2.7.4. Funding of the Business Card Account may be made only in MDL using banknotes accepted by the equipment. Coins are not accepted. Banknotes that do not comply with the equipment's technical or quality requirements may be automatically rejected.

2.7.5. The maximum number of banknotes that may be deposited in a single transaction is determined by the technical specifications of the ATM used.
2.7.6. The volume of cash that may be deposited through the Cash-In functionality is governed by the technical capacity of the ATM and by the limits established by the Bank, in accordance with applicable legal requirements and the Business Card Tariffs in force.

2.7.7. Funds deposited via the Cash-In function become available in the Client's account immediately after the transaction is completed.

2.7.8. The Bank reserves the right to establish, amend, or restrict the conditions governing the use of the Cash-In functionality, including applicable limits, in accordance with its internal policies, regulatory requirements, and the technical capabilities of the equipment.

2.8. SECURITY OF CARD USE AT ATMs

2.8.1. The Card Holder must avoid the use of ATMs by bearing suspicious visual signs or excessive advertisements (these are often used by the criminals in their attempts to assure the public that these false ATMs are safe).
2.8.2. The Card Holder is recommended to use the ATMs installed in the premises of Banks, other buildings or close areas instead of the ones located in the streets.
2.8.3. The Card Holder shall use the well-visible and illuminated ATMs. The Card Holder shall avoid the use of ATMs located in dark areas or in the places not appearing well-secured and monitored.

2.8.4. The Card Holder must make sure that the persons in the queue to the ATM are at a safe distance from him/her to keep the confidentiality of his data.
2.8.5. The Card Holder shall avoid any doubtful proposals of assistance in using the ATM, even if the Card gets blocked or when facing any other difficulties in using the ATM.
2.8.6. The Card Holder shall avoid to perform any transactions, if there are any suspicious persons nearby of the ATM.

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

2.8.7. The Card Holder shall cover the keyboard with his/her palm so as to prevent the recording of PIN code input by a hidden camera or a person capturing this information.
2.8.8. The Card Holder shall avoid the use of ATM if its front part appears different from the others in the same area (for example, it has an additional mirror on its front), has a sticky layer (possibly, from a device attached to it) or excessively applied visual signs. The Card Holder shall use a different ATM and inform the Bank of his findings.

2.8.9. The Card Holder shall carefully analyze the not yet known ATMs not located in the Bank’s premises. Should the Card insertion slot appear unusual and/or thick, it is recommended to push it with the hand. Should any objects be glued to the real card reader they can move or even fall. The card or cash holding device may be glued to the card reader or the ATM itself. It is prohibited to use any ATM appearing to have a blocked card insertion slot or with any objects on keyboard. It is recommended to cancel the transaction.

2.8.10. The Card Holder shall avoid the use of ATM if its keyboard has a different or unusual appearance. Usually, if a false keypad for PIN code input is attached to the original keypad, when trying to move it back and forth a little, there will appear on the screen the message "incorrectly attached".
2.8.11. The Card Holder is recommended to pay attention to whether there are any additional cameras installed on the ATM he intends to use, in addition to the clearly visible ones.
2.8.12. The Card Holder must immediately report the seizure of Card by the ATM. It is not recommended to leave the ATM, one should call the Bank from the ATM (Call Center +373 22 256 456) where the Card was seized. It is prohibited to rely on/apply to/for the assistance of any strangers in order to retrieve the Card seized by the ATM. In addition it is necessary to inform the local law enforcement authorities.
2.8.13. The Card Holder is recommended to inform the Bank of any unsuccessful cash withdrawal transactions due to the failure of the used ATM to issue cash.
2.8.14. The Card Holder is recommended to examine periodically the account statements for any unknown transactions. While most of the frauds are committed very quickly, some of them occur on monthly or weekly basis once the Card Holder’s data is stolen. The frequent reviews reduce the potential fraud commission impact.

2.8.15. The Holder is recommended to urgently verify the card balance should a transaction initiated with a Card at ATM be unsuccessful.
2.8.16. The Holder is prohibited from disclosing any personal data related to the Card if such requests are received from unknown persons by telephone, e-mail, or any other means of communication. Banks within the OTP Group do not request their customers, by telephone, e-mail, or through any other channel, to provide confidential information relating to bank cards, bank accounts, or personal identification passwords, except when contacting the Contact Center.
2.8.17. The Holder may at any time obtain information from the Bank’s website regarding recommendations for preventing risks associated with the use of Cards issued by the Bank.The Bank shall periodically inform Customers, through its communication channels (the Bank’s website, the e-mail address provided by the Customer, SMS messages sent to the Customer’s mobile phone number, notifications via OTP Internet/Mobile Banking, or other communication channels

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-

agreed with the Customer), about the appropriate course of action in cases of fraud or suspected fraud and, where applicable

2.9. SECURITY OF ONLINE CARD USE

2.9.1. The Bank provides the Client with the Mastercard Identity Check and Visa Secure services free of charge, enabling secure e-commerce transactions over the Internet (hereinafter referred to as "Transactions"), strictly in accordance with the 3D Secure Service Rules of OTP Bank, available on the Bank's website at www.otpbank.md .
2.9.2. MasterCard Secure Code/Verified by VISA represents a service employing the international 3D-Secure security standard to assure the additional protection of transactions performed with the Card on the merchants' sites (electronic /virtual shops) both in the country and abroad, reducing thus the probability of Internet frauds.
2.9.3. Mastercard Identity Check, Visa Secure, and 3-D Secure mechanisms operate only if the website where the transaction takes place supports 3-D Secure standards a fact confirmed by the site's use of the "Mastercard Identity Check" or "Visa Secure" logo.

2.9.4. MasterCard Identity Check is available for any card issued by the bank bearing the Mastercard logo, and Visa Secure is available for any card issued by the bank bearing the VISA logo, in any currency.
2.9.5. To use the Mastercard Identity Check / Visa Secure service, it is necessary to provide the Bank with accurate contact details (phone number, email address) that will allow the Client's (business cardholder's) identity to be verified against the data held in the Bank's database.
2.9.6. The Bank reserves the right to refuse the activation of MasterCard Secure Code/Verified by VISA service in the absence of data necessary for verifying the Client's identity (Business Card Holder's identity).
2.9.7. The Bank is not responsible for transactions carried out on the internet using the Client's business card if:
2.9.7.1. the Mastercard Identity Check/Visa Secure service was not activated for the Client's card or was not used for the transaction in question, and/or
2.9.7.2. the payment beneficiary's (merchant's) website has not adopted the Mastercard Identity Check / Visa Secure standards.
2.9.8. The Bank shall not be held liable for any losses arising from "social engineering" fraud, phishing, or transactions made via digital wallet payment services (including Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay), nor for disputes arising directly between the Cardholder and merchants regarding failure to meet delivery terms, the quality of purchased goods or services, gambling, lotteries, gaming, betting, financial investments, virtual asset operations, or recurring subscriptions, provided that the respective operations were authorized by the Cardholder. This provision does not affect the payment service user's rights regarding unauthorized payment transactions or the Bank's obligation to provide reimbursement, subject to the conditions and limits prescribed by law.

2.9.9 The client may register/enroll the card via the Mobile Banking application into Apple Pay/Google Pay on multiple devices simultaneously—using distinct tokens generated for each device—provided these devices belong to and are personally used by the client; the client is obliged to take all necessary security measures to prevent unauthorized use of the token. To enhance transaction

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.

security, the token number will differ from the PAN of the card registered in Apple Pay, Google Pay, or Garmin Pay.
2.9.10 In the event of loss, theft, or unauthorized use of the device on which the Card is enrolled in Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay, or other digital wallets, the customer must immediately notify the Bank and request that the affected products/services be blocked; in the absence of such notification, the Bank shall not be liable for payments made prior to the time of notification.
2.9.11 The Client is required to delete the Token associated with a device when they cease using it, as well as when they intend to disable the device's security features. The registration and use of the Token depend exclusively on service providers (Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay) and the internet network, over which the Bank has no control and bears no liability. The Bank is not liable for the security or operation of the User's mobile device, being responsible only for its legal obligations as the card issuer.

2.9.12. The risks and potential losses resulting from the disclosure of one-time passwords or other online transaction authorization elements, as well as identification data used online, are the sole responsibility of the Cardholder.

2.10. CARD VALIDITY, TEMPORARY BLOCKING AND CARD RENEWAL

.10.1. The Client may use the card from the date of receipt until the last calendar day of the date indicated on the card. The card's validity period is indicated after the text "valid thru" in the format month/year.

2.10.2. On the expiry date of Card validity term, the Bank will automatically re-issue to the Client a new Card in exchange for the old one, provided that the conditions for card renewal—as set out in pt. 3.10 of the General Banking Terms and Conditions for Legal Entities / Economic Agents — are met, and provided that the Client has not notified the Bank of their intention to decline the card at least 30 days prior to the expiry date, in accordance with the specific criteria for the type pf issued Card, as may be established by the Bank.
2.10.3. In case the Client discontinue to use the Card unilaterally, the discontinuance will be applied from the date the Card is restituted to the Bank.
2.10.4. For a period of 40 (forty) days from the date the last card issued to the Client is returned to the Bank, the Bank receives information from the payment system regarding transactions performed by the Client using the cards. If the Client refuses to return the cards to the Bank, this period is calculated from the expiration date of the last issued card, or from the date the respective card is suspended or terminated.
2.10.5. Cards are issued and reissued for a new validity period of 60 months, with each Card being assigned an individual PIN.

2.10.6. The reissuance of a Card upon extension of its validity period shall be subject to a fee in accordance with the Business Card Tariffs in force.
2.10.7. The Card Holder will be notified by the Bank via SMS when the new Card and PIN are available for collection. The Card Holder is required to collect them from the relevant Bank branch within the specified period. Cards and PINs that are not collected within the prescribed period may be cancelled by the Bank, and the fee charged for the reissuance of the Card shall not be refunded.

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.

2.10.8. If the Card Holder does not collect the issued Card (including a renewed Card) within 60 days from the date of issuance, the Card shall be destroyed.
2.10.9 The Bank reserves the right to block the Card(s) linked to the Card Account and/or, as applicable, the funds available in the Card Account for any of the following reasons:

2.10.9.1. suspicion of unauthorized or fraudulent use of the Card;
2.10.9.2. suspicion of the Client's involvement in fraudulent card-related schemes;
2.10.9.3. registration of the Card on platforms, recurring payments to merchants, websites or online applications, and/or where such transactions do not comply with security requirements or are suspected of unauthorized use;
2.10.9.4 receipt of alerts from the Visa and Mastercard payment systems containing information regarding the compromise of the Card;
2.10.9.5. declaration by the Card Holder that the Card has been lost, stolen, or used without authorization;
2.10.9.6. notification to the Bank of the Client's death;
2.10.9.7. actions required pursuant to decisions, rulings, or orders issued by competent authorities in accordance with the applicable legislation of the Republic of Moldova;
2.10.9.8. a significantly increased risk that the payer may be unable to fulfil its payment obligations in the case of a payment instrument linked to a credit line.

2.10.10 In the cases set out in pt. 2.10.9, the Bank shall notify the Client by telephone or e-mail of the blocking of the Card and/or the funds in the Card Account. Where possible, the Bank shall notify the payer of the blocking of the payment instrument and the reasons for such blocking before the block is applied, but no later than on the same day. If notification on the same day is not possible, the Bank shall inform the payer within 1 (one) Business Day from the blocking of the payment instrument, unless the provision of such information would compromise objectively justified security considerations or is prohibited by applicable laws or regulations.
2.10.11. The Bank shall unblock the Card or, where applicable, replace it with a new Card once the reasons that led to the initial blocking no longer exist.
2.10.12. The Card may be temporarily blocked by the Card Holder through a Bank branch, the Contact Center, or the OTP Mobile Banking application. The Card may be unblocked through the OTP Mobile Banking application, provided that the Card was initially blocked through the same application. In all other cases, the Card may be unblocked upon request at any Bank branch or by contacting the Contact Center.

2.11. RECEIPT OF ACCOUNT STATEMENTS AND COMPLAINT RESOLUTION

2.11.1 The Bank undertakes to provide the Client with a monthly Account Statement no later than the 10th day of the month following the reporting period.
2.11.2 The client may choose to receive card account statements on a daily or monthly basis, depending on the selected option. If the client chooses to receive them via email, they are sent automatically according to the selected frequency (daily/monthly or monthly).
2.11.3. The Client may request statements at any branch of the Bank or generate them through the OTP Internet/Mobile Banking service at any time, in accordance with the provisions of the General Banking Terms and Conditions.

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

2.11.4 If the Client notices any discrepancies in the account statement, he/she is entitled to notify the Bank in writing as soon as possible, but no later than 13 months from the date the account was debited, that they have discovered an unauthorized or improperly executed payment transaction, by completing and submitting a Transaction Dispute Form at any Bank branch.
2.11.5. The Card Holder shall provide the Bank with all relevant information and submit all documents and evidence supporting the dispute regarding the transactions in question; otherwise, the Bank will be unable to take any action to resolve the request.
2.11.6. For Payment Dispute Notices concerning recovery transactions initiated at the request of the Cardholder, within the meaning of Article 69, paragraph (3) of Law No. 114 of May 18, 2012, or in cases where the payment transaction was authorized, the Bank may charge a fee for investigating and resolving disputes regarding transactions made abroad, per transaction, in accordance with the Tariffs. The Bank does not charge a fee for receiving, reviewing, and resolving Payment Dispute Notices related to unauthorized or improperly executed payment transactions, in accordance with its legal obligations. In the case of disputes reviewed by the Arbitration Committees of payment systems, additional fees may be charged in accordance with those systems' fee schedules. The Card Holder may request to continue disputing the matter through arbitration only with the Bank's approval and by paying the related fees set by the payment systems.
2.11.7. If the Card Holder declares a Payment Transaction to be unauthorized (carried out in a manner other than that provided for in pt. 2.5.1) and has complied with the provisions of pts. 2.6, 2.8, and 2.9, the Bank will refund the amount corresponding to the unauthorized payment transaction and restore the debited account to the state it would have been in had the transaction not been carried out. The reimbursement will be made only to the extent that, following the verification process, the Bank confirms that the payment transaction was indeed unauthorized.
2.11.8. The Card Holder hereby confirms and irrevocably authorizes the Bank to debit the Card Account with the fee provided for in the Bank's applicable Tariffs for the investigation and processing of disputed transactions where it is determined that such transactions were authorized by the Card Holder or resulted from fraud, or from the intentional or grossly negligent failure to comply with card security requirements.
2.11.9. If the Bank reimburses the amount related to an unauthorized payment transaction and the merchant subsequently refunds the amount corresponding to those transactions to the Client's account, the Client is required to immediately inform the Bank of the refund made by the merchant. Furthermore, if the Bank determines that the unauthorized payment transaction resulted from fraud or from a breach — whether intentional or due to gross negligence — of one or more obligations incumbent upon the Card Holder under the General Banking Conditions in effect, the Card Holder hereby agrees and expressly and irrevocably authorizes the Bank, without the need for any additional permissions or authorizations, to debit from his or her account the amount previously reimbursed by the Bank.
2.11.10. By failing to submit any complaint in accordance with these Terms and Conditions, the Client shall be deemed to have accepted and agreed to the transactions carried out through the Account.
2.11.11. The bank will receive, record, and review all notifications regarding unauthorized payment transactions related to card use (referred to as Payment Dispute Notices). These notifications will be resolved within a maximum of 60 calendar days from the date they are submitted. If the resolution requires the involvement of

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.
2.12.9. 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

international payment systems, the deadline for resolving the notifications may be extended to a maximum of 120 days from the date of submission. The Bank will inform the Card Holder of the maximum timeframe for processing the payment dispute notice and whether it requires the involvement of international payment systems within 15 business days of the date the notice is submitted. At the Card Holder's request, the Bank's decision will be provided in writing form.
2.11.12. The bank reserves the right to notify the competent national authorities in writing if there is reasonable suspicion that fraud has been committed or if there is reasonable suspicion of fraud.
2.11.13. If the Card Holder does not agree with the Bank's decision, he/she has the right to resolve the matter in accordance with applicable law.
2.11.14. For every Payment Dispute Notice submitted by the Cardholder, the Bank will charge a fee for investigating and disputing the dispute regarding transactions made abroad, per transaction, regardless of the outcome of the investigation and the cause of the dispute, in accordance with the Tariffs.

2.12. CARD USAGE LIMITS

2.12.1. For security reasons, the Bank has established certain limits on the use of Business Cards. These limits are detailed in and may be consulted in the document entitled "Tariffs for the Issuance and Servicing of Business Cards".
2.12.2. The limits on Business Cards are set and may be modified in accordance with the Law on Foreign Exchange Regulation No. 62-XVI of March 21, 2008, and the NBM Regulation on the Conditions and Procedures for Conducting Foreign Exchange Transactions No. 8 of January 28, 2010, as amended and supplemented.
2.12.3. The Client may set individual Card usage limits for each authorized Card Holder.
2.12.4. The Bank may modify such limits, subject to prior notice to the Client at least 30 days before the effective date of the updated limits.

2.12.5. If the Client wishes to change the monthly card usage limits for designated Card Holders, the Client shall complete the standard application form at any branch of the Bank.
2.12.6. At the same time, it should be noted that the total amount of monthly cash withdrawals abroad must not exceed the limit specified in pt. 2.4.3.3 of this chapter.
2.12.7. The Bank has the right to set additional limits on the use of the Card, including in certain countries, where such measures are justified by the need to minimize the risks of fraud and risks related to international sanctions, to limit the amount of a single transaction or of multiple transactions within a certain period of time, as well as the types of transactions permitted.
2.12.8. For transactions made with a contactless card, if merchants' payment terminals support this technology (Visa PayWave, MasterCard PayPass), payments can be made without having to enter a PIN, up to a limit set by international payment systems, which varies from country to country. The current limits set for the Republic of Moldova are published on the Bank's website.

2.12.9. If the Client wishes to increase the monthly limits on card usage, he/she must submit a request to that effect at any branch of the Bank. The Client has the option to modify, directly from the OTP Mobile Banking app, the limits on the number and amount of transactions that can be performed with the Card. The Bank shall not be liable for any losses or inconveniences incurred by the Client due

incovenienţe din cauza limitelor modificate/anulate de către Posesor, precum şi a eventualelor limite impuse de alte instituţii 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 şi emiterea cardurilor business.

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

to limits modified or canceled by the Cardholder, as well as any limits imposed by other financial institutions
2.12.10. If considered necessary, the Bank has the right to take the following measures regarding monthly usage limits, without prior notice to the Card Holder, but with subsequent notification to the Card Holder:

2.12.10.1. Rejection of the request to increase the monthly card usage limit;

2.12.10.2. reduction of the monthly Card usage limit previously increased by the Client to the standard limits set out in the Tariffs for the Issuance and Servicing of Business Cards.

2.12.11. The Bank has the right to set limits on the amount of a single transaction, the maximum cumulative amount of transactions over a certain period of time, and the categories of transactions that may be made using the card. The Bank shall not be liable for any losses or inconveniences incurred by the Client as a result of the limits set or modified by the Bank, including the manner in which the cards are used by designated Card Holders within these limits, as well as any restrictions or limits imposed by other financial institutions.

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 operaţiuni 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 operaţiunile efectuate de posesori.

2.13.2. 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.
2.13.3. 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.
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 operaţiuni cu carduri. În această perioadă nu va mai fi posibilă utilizarea cardurilor la bancomate (ATM), POS terminale, plata on-line, etc. Banca va anunţa clienţii în prealabil despre asemenea lucrări prin intermediul site-ului oficial al Băncii www.otpbank.md .

2.13. FINAL PROVISIONS

2.13.1. Upon necessity the Bank may undertake the following measures, without informing the Card Holder in advance:

2.13.1.1. To refuse the authorization of transactions performed with the Card;

2.13.1.2. To cancel or to suspend the use of Card;

2.13.1.3 To replace the actual Card for security reasons;

2.13.1.4. To refuse to issue a new Card or to replace the Card, without exempting the Client from the financial liability for the transactions performed by the Holders.

2.13.2. The Bank may not be held liable for any refusal of application to authorize a transaction performed with the Card or if a particular Card is not accepted for payment.
2.13.3. The Client hereby consents to the Bank to employ the third party subcontractors in accordance with the law, acting as intermediaries in relationships with the Client in the card payment system, for the manufacturing and distribution of cards, account statements and verification of Card and Card Holder authenticity.
2.13.4. It is prohibited to use the cards for illegal purposes, including for the procurement of goods or services prohibited by the laws of the Republic of Moldova.
2.13.5. In order to perform system optimization work or for various technical reasons, the Bank may suspend card transactions. During this period, it will not be possible to use cards at ATMs, POS terminals, for online payments, etc. The Bank will notify customers in advance of such maintenance via the Bank's official website, www.otpbank.md .