F/COM/CB/24/01/RO/RU

## 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..... 5

2.3. EMITEREA ȘI UTILIZAREA CARDURILOR DE CĂTRE POSESORII DESEMNAȚI..... 5

2.4. UTILIZAREA CARDULUI ȘI A PIN-CODULUI..... 6

2.5. AUTORIZAREA ŞI EFECTUAREA OPERAŢIUNILOR DE PLATĂ ..... 8

2.6. SECURITATEA CARDULUI ŞI A PIN-CODULUI/ AUTENTIFICAREA 3D SECURE ..... 10

2.7. ALIMENTAREA CONTULUI DE CARD BUSINESS PRIN INTERMEDIUL SERVICIULUI CASH-IN ..... 12

2.8. SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI LA BANCOMAT (ATM) ..... 13

2.9. SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI ÎN MEDIUL VIRTUAL ..... 14

2.10. TERMENUL DE VALABILITATE, BLOCAREA TEMPORARĂȘI PRELUNGIREA CARDULUI ..... 16

2.11. PRIMIREA EXTRASELOR DIN CONT ȘI SOLUŢIONAREA RECLAMAŢIILOR ..... 17

2.12. LIMITE DE UTILIZARE CARD ..... 19

2.13. DISPOZIŢII FINALE ..... 20

## 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.

## УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ БИЗНЕС-КАРТАМИ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ / ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

### СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....**Error! Bookmark not defined.**

2. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БИЗНЕС КАРТАМИ ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.2. ОТКРЫТИЕ СЧЁТА ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3. ВЫПУСК И ИПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТ НАЗНАЧЕННЫМИ ДЕРЖАТЕЛЯМИ ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ И PIN-КОДА ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.5. АВТОРИЗАЦИЯ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПЛАТЁЖНЫХ ОПЕРАЦИЙ ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.6. БЕЗОПАСНОСТЬ КАРТЫ И PIN-КОДА / АУТЕНТИФИКАЦИЯ 3D SECURE .....10

2.7. ПОПОЛНЕНИЕ СЧЕТА БИЗНЕС-КАРТЫ ПОСРЕДСТВОМ СЕРВИСА CASH-IN .....12

2.8. БЕЗОПАСНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ В БАНКОМАТАХ (ATM) ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.9. БЕЗОПАСНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ В ВИРТУАЛЬНОЙ СРЕДЕ ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.10. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ВРЕМЕННАЯ БЛОКИРОВКА И ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.11. ПОЛУЧЕНИЕ ВЫПИСОК ПО СЧЕТУ И РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.12. ЛИМИТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ..... 20

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1.OTP Bank S.A. (далее – «Банк») предоставляет своим Клиентам бизнес-карты, привязанные к текущим счетам в MDL, EUR и/или USD. Данные карты могут использоваться для осуществления коммерческих операций, включая оплату различных услуг и коммунальных платежей, а также для снятия наличных денежных средств как на территории Республики Молдова, так и за её пределами, обеспечивая безопасность операций и удобство отказа от обращения с наличными денежными средствами.

1.2. По запросу Клиента, путём заполнения стандартных форм Банка и их утверждения уполномоченными лицами, Банк выдает карту и соответствующий PIN-код для назначенных Клиентом Держателей карты.

1.3. Prezentele Condiții reglementează drepturile, obligațiile şi responsabilitățile Clientului şi a Posesorilor Desemnați referitoare la utilizarea cardului, precum şi drepturile, obligațiile şi responsabilitățile Băncii referitoare la deservirea cardului.
1.4. Banca este în drept să introducă modificări şi completări în prezentele Condiții, cu notificarea prealabilă a Clientului cu 60 zile calendaristice înainte de intrarea în vigoare a modificărilor şi completărilor corespunzătoare. Clientul este obligat să anunțe Banca asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor. Neanunțarea opțiunii în termenul specificat se consideră acceptare tacită a noilor condiții.
1.5. Prezentele Condiții sunt aplicabile tuturor tipurilor de card destinate persoanelor juridice/persoanelor fizice ce practică activitate de antreprenoriat, emise de către Banca şi sunt parte integrantă a Condițiilor Generale Bancare pentru persoane juridice/agenți economici, corespunzător tipului de card ales.

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

1.3. Настоящие Условия регулируют права, обязанности и ответственность Клиента и Назначенных Держателей карты, связанные с использованием карты, а также права, обязанности и ответственность Банка, связанные с обслуживанием карты.
1.4. Банк имеет право вносить изменения и дополнения в настоящие Условия, предварительно уведомив Клиента не менее чем за 60 календарных дней до даты вступления в силу соответствующих изменений и дополнений. Клиент обязан уведомить Банк о своём решении до даты вступления изменений в силу. Неуведомление о своём решении в указанный срок считается молчаливым согласием с новыми условиями.
1.5. Настоящие Условия применяются ко всем типам карт, предназначенных для юридических лиц/физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, выпущенных Банком, и являются неотъемлемой частью Общих банковских условий для юридических лиц/субъектов хозяйственной деятельности в соответствии с выбранным типом карты.
1.6. Соблюдение настоящих Условий является обязательным как для Клиента, так и для Назначенных Держателей карты, определённых Клиентом.

## 2. REGULI DE UTILIZARE A CARDURILOR BUSINESS

## 2. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БИЗНЕС КАРТАМИ

### 2.1. NOȚIUNI UTILIZATE

### 2.1. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

| | |
|---|---|
| **Cont** - Contul curent, deschis Clientului, în care se reflectă toate operațiunile efectuate prin intermediul Cardului/Cardurilor de către Posesorii Desemnați de către Client. | **Текущий счет** - открытый Клиенту, на котором отражаются все операции, осуществлённые с использованием Карты/Карт Назначенными Держателями, определёнными Клиентом. |
| **Valuta contului** - Valuta, în care este gestionat contul. | **Валюта счета** - Валюта, на основе которой управляется счет. |
| **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. | **Карта** - Электронный платежный инструмент, посредством которого Назначенный Держатель распоряжается денежными средствами, находящимися на привязанном текущем счёте, открытом в Банке, в той же валюте, в соответствии с настоящими Условиями. |
| **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. | **Карта с ЧИПОМ** - Кредитная или дебетовая карта со встроенным микрочипом, предназначенным для обеспечения более высокого уровня безопасности и скорости проведения карточных операций. |
| **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. | **Карта Contactless** - Карта, выпущенная на основе технологии Contactless - технологии, позволяющей осуществлять платежи у платежных терминалов, поддерживающих данную технологию, путем поднесения карты к терминалу на расстояние прибл. 1-5 см, с использованием защищённой радиочастотной связи, без необходимости передачи карты оператору и/или физического вставления карты в платежный терминал. |
| **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 țară şi din străinătate reducând riscurile de fraudă pe internet. Activarea acestui serviciu se efectuează în conformitate cu *Regulile de utilizare a serviciului 3D Secure de la OTP Bank, ce pot fi accesate pe site-ul Băncii www.otpbank.md.* | **Сервис Mastercard Identity Check и Visa Secure** - Сервис **Mastercard Identity Check** и **Visa Secure** предоставляют Клиенту международный стандарт безопасности **3-D Secure**, который обеспечивает дополнительную защиту транзакций, осуществляемых с помощью Карты на сайтах торговых предприятий (интернет-магазинов) в стране и за рубежом, снижая риски интернет-мошенничества. Подключение данного сервиса осуществляется в соответствии с *Правилами использования сервиса 3D Secure от OTP Bank, размещёнными на официальном сайте Банка www.otpbank.md.* |
| **Client** - Persona juridică/persoană fizică ce practică activitate de antreprenoriat care a depus Cerere de emitere Card Business la Bancă. | **Клиент** - Юридическое лицо или физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность, подавшее в Банк Заявление на выпуск Бизнес Карты. |

| | |
|---|---|
| **Posesor** - Persoana desemnată de către Client pentru primirea și utilizarea cardului business. | **Держатель Карты** - Лицо, назначенное Клиентом для получения и использования бизнес-карты. |
| **Operațiune cu card**- Operațiune efectuata de către posesor cu ajutorul cardului. | **Карточная операция** - Операция, осуществляемая Держателем карты с использованием карты. |
| **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-код** - Персональный идентификационный номер, используемый с целью идентификации личности владельца, и рассматриваемый как электронный аналог подписи Клиента. PIN-код является строго конфиденциальным. |
| **Blocarea cardului** - Oprirea temporară a accesului prin card la Contul Clientului pentru efectuarea operațiunilor. | **Блокировка карты** - Временное или окончательное прекращение доступа к Счету Клиента посредством карты, для осуществления операций. |
| **Extras lunar din Cont -** Document, ce include lista operațiunilor efectuate din Cont, prin intermediul cardurilor/contului pentru o lună calendaristică începând cu prima zi a lunii. | **Ежемесячная выписка по Счету** - Документ, содержащий перечень операций, осуществленных по Счету посредством карт, в течение календарного месяца, начиная с первого дня месяца. |
| **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. | **Мошенническая операция** - Операция, связанная с умышленным использованием неуполномоченными лицами, не являющимися Держателем карты, полученной незаконным путем, с целью получения денежных средств, продуктов или услуг без законных оснований. |
| **Descoperit neautorizat de cont** - Valoarea comisioanelor şi dobânzilor, precum şi a operațiunilor efectuate cu carduri, care depășesc disponibilul din contul curent. | **Неавторизированный овердрафт** - Сумма комиссионных сборов и процентов, а также операций, осуществленных с использованием карты, которая превышает доступный остаток по текущему счёту. |
| **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. | **Доступный остаток по счёту** - Сумма всех денежных средств, доступных для использования Клиентом или Держателем посредством карты, формируемая из имеющихся собственных средств, предоставленного овердрафта или лимита утвержденной кредитной линии. |
| **Tarife** - Lista de tarife în vigoare pentru deservirea Cardurilor Business. | **Тарифы** - Перечень действующих тарифов на обслуживание Бизнес-Карт. |
| **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. | **Специальный валютный курс** - Коммерческий курс обмена валют, устанавливаемый и применяемый Банком для операций, совершаемых по карточным счетам, которые предполагают конверсию валюты. Специальный валютный курс может быть изменен Банком в любое время без предварительного уведомления. |
| **Tranzacție** - Operațiunea financiară efectuată prin intermediul Cardului Business/contului de card (după caz, cu sau fără prezența fizică a acestuia), pentru:<br>a) achitarea bunurilor/serviciilor pe Internet;<br>b) achitarea bunurilor/serviciilor prin POS-uri (la Comercianți), inclusiv cu utilizarea tehnologiei „contactless";<br>c) operațiuni de încasări în numerar și prin virament în Contul de Card;<br>d) retragerea de numerar de la ATM-uri și POS-uri;<br>e) transferuri de bani sau efectuarea altor operațiuni prin intermediul Serviciului OTP Internet/Mobile Banking sau<br>f) alte operațiuni posibil de a fi efectuate cu Cardul Business. | **Транзакция** - Финансовая операция, осуществляемая с помощью бизнес-карты/карточного счета (в зависимости от ситуации, с физическим предъявлением карты или без него), для:<br>а) оплаты товаров/услуг в Интернете;<br>б) оплаты товаров/услуг через POS-терминалы (у коммерсантов) в том числе с использованием технологии «contactless»;<br>в) внесения наличных денежных средств и осуществления безналичных зачислений на Карточный счёт;<br>г) снятия наличных денежных средств через банкоматы и POS-терминалы;<br>д) осуществления денежных переводов или иных операций посредством сервиса OTP Internet/Mobile Banking или<br>е) выполнения иных операций, которые можно совершать с помощью бизнес-карты. |
| **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:<br>a) Internet Payments - OTP Internet Banking<br>b) Mobile Payments – OTP Mobile Banking | **Сервис OTP Internet/Mobile Banking** - Автоматизированная система дистанционного банковского обслуживания, предназначенная для юридических лиц и физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, включающая:<br>а) Internet Payments - OTP Internet Banking<br>б) 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** - Сервис мобильных платежей, разработанный компанией Google, который позволяет пользователям осуществлять платежи с помощью телефонов, планшетов или часов на базе Android. |
| **Apple Pay** - Serviciu de plăți mobile oferit de Apple Inc. care permite utilizatorilor să efectueze plăți cu PC, telefoane, tablete sau ceasuri iOS. | **Google Pay** - Сервис мобильных платежей, предоставляемый компанией Apple Inc., который позволяет пользователям осуществлять платежи с помощью компьютеров,, телефонов, планшетов или часов на базе iOS. |
| **Garmin Pay** - Soluție de plată fără contact oferită de Garmin Ltd. Garmin Pay care poate fi accesat de pe dispozitive Garmin compatibile. | **Garmin Pay** - Google PayСервис мобильных платежей, разработанный компанией Google, который позволяет пользователям осуществлять платежи с помощью телефонов, планшетов или часов на базе Android. |
| **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** - Операция пополнения счета бизнес-карты путем внесения наличных денежных средств через оборудование Банка, поддерживающее данную функциональность, с последующим зачислением средств на счет, привязанный к карте. |
| **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. | **Банкомат (ATM) с функцией Cash-In** - Специализированное электронное оборудование, позволяющее Держателю банковской карты осуществлять банковские операции с использованием карты, такие как снятие наличных денежных средств, внесение наличных денежных средств (пополнение счета наличными), проверка остатка на счете и другие доступные операции. |
| **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). | **Заявление об оспаривании платежа** - Метод, с помощью которого Держатель карты может оспорить операцию, совершенную с использованием карты, которая либо не была завершена, либо была совершена без его согласия (неавторизованная). |
| **POS Terminal** - Dispozitiv fizic (Hard-POS)/aplicație software certificată (Soft-POS), pus la dispoziția Comerciantului/autorizat de către Bancă, utilizat pentru acceptarea plăților. | **POS Терминал** - Физическое устройство (Hard-POS)/сертифицированное программное обеспечение (Soft-POS), предоставленное продавцу/ авторизованное банком и используемое для приема платежей. |
| **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. | **Средства аутентификации** - Данные, коды или средства, используемые для подтверждения личности Держателя карты, включая PIN-код, одноразовые пароли, коды безопасности и другие методы, установленные Банком. |
| **Identificare** - Procesul de stabilire și verificare a identității Clientului sau Posesorului, în conformitate cu cerințele legale și procedurile Băncii. | **Идентификация** - Процесс установления и проверки личности Клиента или Держателя карты в соответствии с требованиями законодательства и внутренними процедурами Банка. |
| **Autentificare** - Procesul de confirmare a identității Posesorului, prin utilizarea elementelor de autentificare stabilite de Bancă. | **Аутентификация** - Процесс подтверждения личности Держателя карты посредством использования средств аутентификации, установленных Банком. |
| **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. | **Лимиты использования карты** - Лимиты, установленные Банком в соответствии с тарифами и комиссиями, применимыми к операциям по обслуживанию платежных карт Банка, для обеспечения безопасности операций с Картой. Такие лимиты могут касаться как количества, так и суммы операций, которые могут быть совершены с использованием Карты в течение определенного периода и в определенных регионах в зависимости от уровня риска и в целях предотвращения мошеннического использования карт. |
| **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. | **Мошенничество по типу „social engineering"** - Манипулирование плательщиком со стороны мошенника с целью получения конфиденциальной информации или побуждения его к добросовестному оформлению платежного поручения либо предоставлению указания поставщику платёжных услуг на его оформление в пользу платёжного счёта, который плательщик ошибочно считает принадлежащим законному получателю платежа. |

| | |
|---|---|
| **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. | **Электронный кошелек** - Электронный платежный инструмент (н-р: Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay и т. д.), с помощью которого Держатель карты может зарегистрировать карту для осуществления онлайн-платежей, бесконтактных платежей через POS-терминалы, а также других транзакций. После регистрации карты типа Visa в приложениях Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay сгенерированный токен будет использоваться для: бесконтактных платежей у торговых предприятий; онлайн-транзакций и транзакций в приложениях торговых предприятий, принимающих Apple Pay/Google Pay в качестве платёжного инструмента; снятия наличных денежных средств в совместимых банкоматах и POS-терминалах, поддерживающих использование цифрового/электронного кошелька, при этом необходимо ввести PIN-код карты на терминале банкомата, с которого осуществляется снятие. |
| **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. | **Токен** - Уникальная цифровая последовательность цифр, которая обеспечивает безопасную замену данных карты, зарегистрированной клиентом в приложениях типа электронного кошелька. Номер токена отличается от номера карты (PAN), указанного на лицевой стороне Карты и зарегистрированного в приложении. Токен обеспечивает повышенную безопасность транзакций, исключая необходимость хранение номера карты торговыми предприятиями. |

**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 ŞI UTILIZAREA CARDURILOR DE CĂTRE POSESORII DESEMNAȚI**

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

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

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

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

**2.2. ОТКРЫТИЕ СЧЁТА**

2.2.1. Открытие карточного счета осуществляется в филиалах банка. Для открытия карточного счета Клиент обязан:

2.2.1.1. предоставить документы, необходимые для открытия карточного счета для юридических лиц/физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность.

2.2.1.2. ознакомиться с настоящими Условиями, Общими Банковскими Условиями для юридических лиц/экономических агентов и Тарифами по обслуживанию Бизнес-Карт.

2.2.1.3. заполнить и подписать Заявление на выдачу карты Business в соответствии с образцом, предоставленным Банком.

2.2.1.4. оплатить комиссии, связанные с открытием и обслуживанием счета/карт.

2.2.2. Банк открывает запрошенные счета.

**2.3. ВЫПУСК И ИПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТ НАЗНАЧЕННЫМИ ДЕРЖАТЕЛЯМИ**

2.3.1. Выпуск карт осуществляется в филиалах банка. Для выпуска карт, предназначенных для назначенных Держателей, Клиент обязан:

2.3.1.1. заполнить и подписать заявление на выдачу бизнес-карты в соответствии с требованиями Банка, при этом заявление должно быть подписано уполномоченными лицами Клиента;

2.3.1.2. обеспечить заполнение и подписание Держателем Анкеты установления деловых отношений с Банком (при необходимости) в соответствии с требованиями банка;

2.3.1.3. представить любые другие документы, предусмотренные действующим законодательством

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;

или внутренними правилами Банка для идентификации и проверки личности Держателя карты.
2.3.2. Выпущенная Карта и соответствующий PIN-код выдаются назначенному Держателю исключительно на основании документа, удостоверяющего личность, в отделении Банка, выбранном для получения карты и PIN-кода, по заявлению Клиента. При получении карты и PIN-кода Держатель обязан:

2.3.2.1 проверить правильность указания фамилии и имени Назначенного Держателя, напечатанных на карте и на конверте с PIN-кодом;
2.3.2.2. проверить целостность конверта с PIN-кодом;
2.3.2.3. в случае, если кажется, что конверт с PIN-кодом имеет признаки вскрытия, Держатель обязан отказаться от получения карты и конверта с PIN-кодом;
2.3.2.4. подписать документ о получении Карты, который подтверждает отсутствие у Клиента/Держателя каких-либо претензий в отношении целостности конверта с PIN-кодом и правильности данных, нанесённых на Карту.

2.3.3. Карта, выпущенная/продленная Банком, активируется автоматически при осуществлении любой финансовой операции (внесение/снятие средств) или нефинансовой операции (изменение PIN-кода, запрос остатка по счету и т. д.) в любом банкомате или POS-терминале с вводом PIN-кода или при совершении транзакции, подтверждённой с помощью технологии 3D Secure.

**2.4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ И PIN-КОДА**

2.4.1. Карта является собственностью Банка. Банк вправе изъять карту, потребовать её возврата или уполномочить третье лицо изъять карту от своего имени.
2.4.2. Карта является именной и персонализированной и предназначена исключительно для использования Держателем. Передача карты другим лицам или её использование иными лицами не допускаются. PIN-код и персонализированные элементы безопасности являются конфиденциальными и не должны сообщаться клиенту, поскольку клиент не имеет права их знать или использовать карту.
2.4.3. Карта может использоваться исключительно Держателем:

2.4.3.1. Как на территории Республики Молдова, так и за её пределами, при условии соблюдения требований законодательства и нормативно-правовой базы Республики Молдова в области валютного регулирования;
2.4.3.2. В пределах денежных средств, доступных на карточном счёте, без предоставления таких услуг, как овердрафт или кредитные линии;
2.4.3.3. За пределами Республики Молдова, Держатель имеет право снимать наличные денежные средства в размере не более 10 000 евро в месяц, или эквивалент данной суммы в другой валюте

2.4.4. С использованием бизнес-карты Держатель может осуществлять следующие виды операций:

2.4.4.1. Оплату товаров и/или услуг, предоставляемых коммерческими агентами или поставщиками услуг, принимающими карты соответствующей платёжной системы, как на территории страны, так и за её пределами;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.4.2. Получение наличных денежных средств в кассах Банка и других финансовых учреждений, в соответствии с применимыми процедурами идентификации и аутентификации;

2.4.4.3. Снятие наличных денежных средств в банкоматах, принимающих карты соответствующей платёжной системы, как в стране, так и за её пределами;

2.4.4.4. Пользование иными дополнительными услугами, предоставляемыми Банком, бесплатно или за отдельную плату;

2.4.4.5. Проведение других финансовых операций в соответствии с действующим законодательством (переводы между счетами и др.).

2.4.4.6. Получение информации об остатке денежных средств на текущем счете в банкоматах с использованием PIN-кода или по телефону с использованием пароля.

2.4.5. В случае осуществления операции, предусматривающей конвертацию валюты, Держатель может ознакомиться с применимым обменным курсом или рассчитать его на дату совершения операции на основании Специального валютного курса, размещённого на сайте Банка www.otpbank.md, а также, при необходимости, на сайтах международных платёжных систем.

2.4.6. По операциям, предусматривающим конвертацию валюты, международная платёжная система (VISA/Mastercard) осуществляет конвертацию между валютой исходной операции и валютой расчётов (USD для VISA и EUR для Mastercard) по курсу, установленному соответствующей платёжной системой на дату передачи операции к расчёту. Списание средств со счёта, к которому привязана карта, осуществляется путём конвертации суммы операции из валюты расчётов в валюту текущего счёта по Специальному валютному курсу Банка, действующему на дату обработки операции.

2.4.7. Для определённых продуктов, Банк может прикрепить дополнительные бесплатные пакеты услуг, которые будут доведены до сведения Клиента в соответствии с настоящими Условиями.

2.4.8. Карты персонализированы посредством лазерной технологии и могут использоваться в банкоматах (ATM), POS-терминалах любого типа, а также в сети Интернет (on–line).

2.4.9. Держателю рекомендуется хранить подтверждающие документы, полученные в отделениях, в которых он обслуживался, для урегулирования возможных несоответствий или спорных ситуаций.

2.4.10. Держатель вправе запросить подтверждающий документ у сотрудника отделения, в котором он был обслужен, если такой документ не был выдан.

2.4.11. Если Держатель желает отменить операцию оплаты товаров/услуг, приобретённых с использованием карты, данное действие осуществляется в соответствии с законодательством страны, в которой находится торговая точка, а также согласно правилам возврата товаров, установленным данной торговой организацией.

2.4.12. Ввод PIN-кода на электронных платёжных терминалах или банкоматах (ATM), аутентификация 3-D Secure посредством приложения OTP Mobile Banking, а также использование иных предоставленных Банком способов аутентификации считаются безотзывным согласием Держателя на проведение соответствующей операции.

2.4.13. Clientul este răspunzător financiar față de Bancă pentru toate obligațiile de plată rezultate în urma utilizării cardului de către Posesorii desemnați.
2.4.14. Clientul împuternicește Banca să alimenteze Contul cu suma mijloacelor bănești încasate prin virament, precum și suma veniturilor din dobânzi și altor venituri cuvenite Clientului conform Tarifelor.

2.4.15. Banca va debita automat contul curent cu card atașat cu sumele reprezentând valoarea operațiunilor și comisioanelor aferente realizate:
2.4.15.1. Cu carduri, de către Posesori;

2.4.15.2. Cu carduri, în mod fraudulos, în cazul pierderii sau furtului cardului, până la notificarea / anunțarea Băncii de către posesor;
2.4.15.3. De asemenea, Banca va debita automat contul curent atașat cardului cu valoarea comisionului anual de deservire a cardului principal / suplimentar la emiterea/reînnoirea/refacerea acestuia, precum și cu valoarea altor comisioane conform Tarifelor.

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

2.4.17. Alimentarea Contului poate fi efectuată prin următoarele 4 modalități:
2.4.17.1. Prin transferul pe contul de card deschis pe numele Clientului de pe contul sau curent;
2.4.17.2. Prin transfer din orice banca din Republica Moldova şi de peste hotare. Pentru efectuarea transferului aveți nevoie de datele băncii (disponibile pe site-ul băncii) si de numărul contului (cod IBAN). Numărul IBAN poate fi verificat rapid in OTP Internet/Mobile Banking sau poate fi solicitat în orice sucursală;
2.4.17.3. Ca urmare a operațiunilor de schimb valutar, în situația în care Clientul a indicat drept cont creditat contul de card la care sunt atașate cardurile business;
2.4.17.4 În numerar, la bancomatele (ATM) cu funcționalitatea Cash-In, conform condițiilor specifice prevăzute la pct. 2.7..
2.4.18. În cazul alimentarii Contului prin transferarea mijloacelor din alte instituții Financiare, riscurile financiare legate de posibilitatea reținerii încasărilor acestor mijloace în Cont fără vina Băncii, sunt suportate de către Client.
2.4.19. Sumele transferate pe contul Clientului devin disponibile nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data transferului.
2.4.20. Utilizarea mijloacelor bănești valutare înregistrate în contul de card, precum şi monitorizarea utilizării acestora de către Bancă se va realiza cu respectarea stipulărilor legislative în vigoare (în termenii stabiliți şi conform scopului specificat).

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

2.4.22. Transferurile P2P de pe cardurile business, atât cele efectuate, cât și cele recepționate, sunt interzise prin canalele

2.4.13. Клиент несёт финансовую ответственность перед Банком по всем платёжным обязательствам, возникшим в результате использования карты назначенными Держателями.
2.4.14. Клиент уполномочивает Банк пополнять Счет на сумму перечисленных денежных средств, а также на сумму доходов из процентов и других доходов, причитающихся Клиенту согласно Тарифам.
2.4.15. Банк автоматически списывает с текущего счёта, к которому привязана карта, суммы, представляющие стоимость проведённых операций и связанных с ними комиссий:
2.4.15.1. по операциям, совершённым Держателями с использованием карт;
2.4.15.2. по мошенническим операциям с использованием карт в случае утери или кражи карты, до момента уведомления Банка Держателем;
2.4.15.3. Банк также автоматически списывает с текущего счета, привязанного к карте, стоимость годовой комиссии за обслуживание основной/дополнительной карты при её выдаче/продлении/восстановлении, а также сумму других комиссий в соответствии с Тарифами Банка.
2.4.16. Задолженности Клиента, возникшие в связи с операциями по картам, совершёнными любым из Держателей, автоматически становятся платёжными обязательствами в пользу Банка и подлежат погашению в соответствии с положениями настоящих Условий.
2.4.17. Пополнение Счёта может осуществляться следующими способами:
2.4.17.1. Путем перевода денежных средств на карточный счет Клиента, с его текущего счета;
2.4.17.2. Путем перевода из любого банка Республики Молдова и из-за рубежа. Для осуществления перевода необходимы реквизиты Банка (доступны на сайте Банка) и номер счета (код IBAN). Номер IBAN можно быстро проверить в OTP Internet/Mobile Banking или запросить в любом отделении Банка;
2.4.17.3. В результате операций по обмену валюты, если Клиент указал в качестве счета зачисления карточный счёт, к которому привязаны бизнес-карты;
2.4.17.4 Наличными денежными средствами через банкоматы (ATM) с функцией Cash-In в соответствии с установленными условиями, предусмотренными п. 2.7.
2.4.18. В случае пополнения Счета путем перевода денежных средств из других финансовых учреждений, финансовые риски, связанные с возможной задержкой зачисления средств на Счёт по причинам, не зависящим от Банка, несёт Клиент.
2.4.19. Средства, переведённые на счет Клиента, становятся доступными не позднее второго рабочего дня со дня перевода.
2.4.20. Использование валютных денежных средств, зарегистрированных на карточном счете, а также контроль их использования Банком осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства (в установленные сроки и согласно указанному назначению).
2.4.21. Выдача наличных денежных средств в иностранной валюте через банкоматы (ATM) и кассы Банка по картам, привязанным к счетам юридических лиц, на территории Республики Молдова не допускается в соответствии с действующим валютным и налоговым законодательством.
2.4.22. P2P-переводы по бизнес-картам, как исходящие, так и входящие, запрещены как через каналы, обслуживаемые

gestionate de Bancă, cât și prin cele administrate de alte bănci sau instituții financiare din Republica Moldova sau din străinătate.

**2.5. AUTORIZAREA ŞI EFECTUAREA OPERAŢIUNILOR DE PLATĂ**

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

2.5.1.1. prin introducerea corectă a PIN-codului la terminalele de plată (pentru Operațiunile de plată autorizate prin intermediul cardurilor la POS/ ATM);

2.5.1.2. apropierea cardului Contactless la terminalul POS Contactless;

2.5.1.3. utilizarea cardului în terminalul POS fără introducerea codului PIN;

2.5.1.4. trecerea cardului printr-un terminal de plată tip POS care citeşte datele de pe cip;

2.5.1.5. în cazul operaţiunilor prin mijloace de comunicare la distanţă (ex: internet) – prin comunicarea numărului de card, a datei de expirare a cardului, a codului CVV2/CVC2 (de pe partea verso a cardului) și, după caz, a factorului de autentificare prin serviciul biometrie, prin alte metode convenite în prealabil între Deținător și Bancă, în cazul Tranzacțiilor în mediul electronic – ecommerce și/sau a parolei 3D SecureCode;

2.5.1.6. începând cu 1 iulie 2026, Opțiunea de autorizare a plăților online prin parola 3D SecureCode transmisă de Bancă prin SMS la numărul de telefon mobil al deținătorului cardului este stopat. Toate tranzacțiile efectuate pe platformele online vor putea fi autorizate exclusiv prin intermediul aplicației OTP Internet/Mobile Banking;

2.5.1.7. confirmarea plății prin passcode în aplicația OTP Mobile Banking;

2.5.1.8. confirmarea plăţilor prin autentificare biometrică;

2.5.1.9. prin aplicarea semnăturii pe Chitanța eliberată de către un terminal POS sau pe un document eliberat de către Operator (după executarea de către Bancă a Tranzacției);

2.5.1.10 aplicarea semnăturii olografe pe ordinele/ documentele de plată de suport de hârtie.

2.5.1.11. în cazul utilizării Cardului business prin intermediul portofelului electronic (E-wallet), consimțământul Posesorului se consideră exprimat prin adăugarea cardului în aplicația E-wallet, fie prin integrarea directă din aplicația mobilă a Băncii, fie prin introducerea manuală a datelor cardului, urmată de confirmarea tranzacției prin metodele de autentificare puse la dispoziție de aplicație (PIN, parolă, autentificare biometrică) și de

Банком, так и через каналы других банков или финансовых учреждений Республики Молдова и иностранных государств.

**2.5. АВТОРИЗАЦИЯ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПЛАТЁЖНЫХ ОПЕРАЦИЙ**

2.5.1. Платежная операция, совершаемая Держателем с использованием Бизнес-карты, подлежит обязательной авторизации со стороны Держателя. Операция считается авторизованной после выражения согласия Держателя. Согласие считается выраженным одним из следующих способов, в зависимости от вида платежных услуг

2.5.1.1. путем ввода правильного PIN-кода на платежных терминалах (для платежных операций, авторизуемых посредством карты через POS-терминалы/банкоматы ATM);

2.5.1.2. путем поднесения бесконтактной карты (Contactless) к бесконтактному POS-терминалу;

2.5.1.3. путем использования карты в POS-терминале без ввода PIN-кода;

2.5.1.4. путем проведения карты через платежный терминал типа POS, который считывает данные с чипа карты;

2.5.1.5. при осуществлении операций посредством дистанционных каналов связи (например, через Интернет) – путем указания номера карты, срока её действия, кода CVV2/CVC2 (расположенного на обратной стороне карты), а также, в зависимости от случая, фактора аутентификации посредством биометрической системы или иных методов, заранее согласованных между Держателем карты и Банком, для транзакций в электронной среде (e-commerce) и/или пароля 3D SecureCode;

2.5.1.6. начиная с 1 июля 2026 года возможность авторизации онлайн-платежей посредством пароля 3D SecureCode, направляемого Банком по SMS на номер мобильного телефона держателя карты, прекращается. Все транзакции, совершаемые на онлайн-платформах, могут быть авторизованы исключительно через приложение OTP Internet/Mobile Banking;

2.5.1.7. путем подтверждения платежа с использованием passcode в приложении OTP Mobile Banking;

2.5.1.8. путем подтверждения платежа посредством биометрической аутентификации;

2.5.1.9. путем проставления подписи на чеке, выданном POS-терминалом, или на документе, выданном Оператором (после выполнения Банком соответствующей транзакции);

2.5.1.10 путем проставления собственноручной подписи на платежных поручениях и/или иных платежных документах на бумажном носителе;

2.5.1.11. при использовании бизнес-карты через электронный кошелек (E-wallet) согласие Держателя считается выраженным посредством добавления карты в приложение E -wallet, либо посредством прямой интеграции из мобильного приложения Банка, либо путем ручного ввода данных карты с последующим подтверждением транзакции с помощью методов аутентификации, предоставляемых приложением (PIN-код, пароль, биометрическая аутентификация), а также

mecanismele de autorizare ale sistemelor internaționale de plăți.

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

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

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

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

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

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

2.6.1. Posesorul trebuie să evite deteriorarea mecanică a cardului (îndoire, zgâriere, etc.), murdărirea, încălzirea, contactul cu obiecte care generează câmpuri magnetice.
2.6.2. Posesorul nu are dreptul să modifice elementele de personalizare a cardului.
2.6.3. Posesorul trebuie să întreprindă toate măsurile pentru asigurarea securității cardului şi PIN-codului/ codului CVV2/CVC2, autentificarea 3D Secure în aplicația OTP Mobile Banking prin biometrie.
2.6.4. Se interzice Posesorului scrierea PIN-codului pe card sau pe orice alt obiect/document păstrat împreună cu cardul.

2.6.5. Se recomandă Posesorului memorarea PIN-codului în momentul primirii şi distrugerea imediată a plicului în momentul recepționării acestuia.
2.6.6. Posesorul este obligat să utilizeze PIN-codul astfel încât acesta să nu fie văzut de alte persoane.
2.6.7. Se interzice Posesorului transmiterea cardului persoanelor terțe, cu excepția deservirii la unitățile comerciale/bancare și se recomandă evitarea divulgării informației confidențiale prin telefon şi alte modalități de comunicație.

механизмов авторизации международных платежных систем.

2.5.2. Подтверждение осуществления операции с использованием Бизнес-Карты влечет за собой немедленное блокирование Банком суммы соответствующей операции с целью её дебетования и во избежание использования этой же суммы для осуществления других операций. Исключением являются операции, для которых бенефициар платежа не запрашивает авторизацию у Банка; такие операции будут дебетованы со счета после получения расчетного отчета со стороны международной платежной системы (VISA/Mastercard).
2.5.3. Дата осуществления операции с использованием карты считается дата регистрации операции посредством устройства/системы дистанционной обработки (POS-терминал, банкомат, электронная коммерция, интернет-/мобильный банкинг и др.).
2.5.4. Платежные обязательства владельца счета, связанные с операциями по картам, осуществленными любым из пользователей, должны быть оплачены в сроки, указанные Банком в Выписке по счету.
2.5.5. Суммы, которые заблокированы на счете карты и не были рассчитаны коммерсантами, становятся вновь доступными для использования не позднее чем через 30 (тридцать) календарных дней с даты совершения операции. Досрочное разблокирование возможно только на основании письменного заявления уполномоченного Держателя карты с приложением документов, подтверждающих отмену платежа со стороны коммерсанта.
2.5.6. Любой неавторизованный овердрафт по счету, возникший в результате операций, совершенных с использованием бизнес-карты, а также вследствие удержания комиссий и процентов, должен быть покрыт Клиентом в максимально короткие сроки согласно п. 3.8–3.9 Общих банковских условий для юридических лиц / субъектов хозяйственной деятельности.

**2.6. БЕЗОПАСНОСТЬ КАРТЫ И PIN-КОДА / АУТЕНТИФИКАЦИЯ 3D**

2.6.1. Держатель должен избегать механического повреждения карты (изгиба, царапания и т.д.), её загрязнения, нагревания и контакта с предметами, создающими магнитные поля.
2.6.2. Держатель не имеет права изменять элементы персонализации карты.
2.6.3. Держатель должен предпринимать все меры по обеспечению безопасности карты и PIN-кода/кода CVV2/CVC2, а также аутентификации 3D Secure в приложении OTP Mobile Banking посредством биометрии.
2.6.4. Держателю запрещается записывать PIN-код на карте или на любом другом предмете/документе, хранящемся вместе с картой.
2.6.5. Держателю рекомендуется запомнить PIN-код при его получении и незамедлительно уничтожить конверт после его получения.
2.6.6. Держатель обязан использоваться PIN-код таким образом, чтобы его не видели другие лица.
2.6.7. Держателю запрещается передавать карту третьим лицам, за исключением случаев обслуживания в банковских/коммерческих отделениях. Также рекомендуется избегать разглашения конфиденциальной информации по телефону и посредством других средств связи.

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, 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

2.6.8. При обслуживании в банковских/коммерческих отделениях, Держатель должен требовать осуществления операций в своём присутствии, без возможности копирования информации, нанесенной на Карту.

2.6.9. Держателю запрещается сообщать PIN-код и / или код CVV2/ CVC2 третьим лицам, включая работников Банка. В противном случае считается, что он действовал с грубой неосторожностью и, соответственно, несет полную ответственность за возможные убытки.

2.6.10. Держатель не должен допускать разглашения номера карты другим лицам, за исключением следующих ситуаций:

2.6.10.1. Для осуществления операций покупки/выдачи наличных денежных средств;

2.6.10.2. Для сообщения об утере или краже карты;

2.6.10.3. По запросу банка.

2.6.11. For security reasons, in order to prevent the fraudulent use of Card, the Bank may:

2.6.11.1. Может отслеживать/контролировать операции по картам, осуществляемые держателями;

2.6.11.2 Может отказать в авторизации операций с использованием карты;

2.6.11.3. Может устанавливать лимиты использования по карточным операциям, касающиеся количества/суммы операций, которые могут быть совершены с использованием карты в течение определённых периодов времени, а также в определённых регионах/странах;

2.6.11.4. Предоставляет Клиенту возможность получать немедленные уведомления посредством услуги OTP SMS о любой транзакции, совершенной с использованием бизнес-карты.

2.6.12. Трехкратный подряд ввод неверного PIN-кода приводит к блокировке карты и, в некоторых случаях при подозрении на мошенничество, к изъятию карты банкоматом. Для возврата карты необходимо обратиться в одно из отделений банка или связаться с контакт-центром банка. Для разблокировки Держатель должен лично позвонить по номеру, указанному на карте: (+373) 22 256 456 в контакт-центр банка. Номер контакт-центра также размещен на сайте банка. В случае карт с чипом (CIP) дополнительно требуется разблокировка чипа карты, которую держатель может выполнить бесплатно непосредственно в банкомате (ATM) банка, воспользовавшись меню «Разблокировка PIN-кода».

2.6.13. В случае утраты или кражи карты Держатель обязан:

2.6.13.1. Незамедлительно уведомить об этом Банк по номеру телефона (+373 022) 256 456 (услуга, доступная круглосуточно 24 часов в сутки, 7 дней в неделю) или через каналы дистанционного взаимодействия с Банком. В этом случае Клиент предоставляет данные, запрашиваемые Банком, включая идентификационный пароль для телефонного обслуживания. После уведомления Банка (лично или по телефону) Клиент может подать заявку на восстановление утерянной/ похищенной карты за комиссию в соответствии с Тарифами;

2.6.13.2. Помимо обязательств по уведомлению Банка, предусмотренных п.2.6.13.1 выше, в случае кражи Карты Держатель обязан уведомить правоохранительные органы не позднее чем через 24 часа с момента обнаружения данного факта. В случае

respectă condiţiile indicate, se consideră că acesta a acţionat cu nerespectare din neglijenţă gravă şi suportă integral eventualele pierderi.

2.6.14. În cazul în care posesorul nu respectă condițiile de la pct. 2.6.13., se consideră ca acesta a acționat cu nerespectare din neglijenţă gravă şi suportă integral eventualele pierderi.

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

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

2.6.17. Până la momentul declarării pierderii sau furtului cardului, Clientul este răspunzător pentru toate operațiunile efectuate cu cardul, inclusiv cele realizate de Posesor urmând să suporte eventualele pierderi.
2.6.18. Răspunderea Clientului este integrală în cazul în care Posesorul a acționat cu neglijență, cu rea-credință sau cu intenție de fraudă.
2.6.19 Clientul poartă raspundere pentru operaţiunile de plată neautorizate în conformitate cu art. 58 din Legea cu privire la serviciile de plată şi moneda electronica nr.114 din 18.05.2012.

2.6.20. În cazul în care posesorul desemnat a uitat PIN-codul sau în caz de deteriorare, pierdere, furt al cardului, pentru reemiterea cardului, Clientul trebuie să completeze Cererea de înlocuire a cardului prin intermediul OTP Internet/Mobile Banking sau în Sucursalele Băncii și să restituie cardul deteriorat (în cazul deteriorării sale).

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

2.7.1. Serviciul Cash-In permite alimentarea contului de Card Business prin depunere de numerar la bancomatele (ATM) Băncii care dispun de această funcționalitate.
2.7.2. Alimentarea contului prin intermediul serviciului Cash-In se efectuează de către Posesorul desemnat, utilizând cardul Business și elementele de autentificare aferente, în conformitate cu cerințele Băncii.
2.7.3. Depunerile de numerar prin intermediul serviciului Cash-In sunt permise exclusiv din încasări provenite din activități comerciale ale Clientului. Confirmarea proveniență numerarului poate fi solicitată în cadrul efectuării operațiunii și reprezintă condiție obligatorie pentru finalizarea tranzacției.

несоблюдения Держателем указанных условий считается, что он действовал с грубой неосторожностью и несет полную ответственность за возможные убытки.

2.6.14. В случае несоблюдения Держателем условий, предусмотренных п. 2.6.13., считается, что он действовал с грубой неосторожностью и несёт полную ответственность за возможные убытки.
2.6.15. Банк временно блокирует карту Держателя незамедлительно после получения сообщения об утрате карты исключительно на основании обращения Держателя карты через каналы дистанционного взаимодействия с Банком (электронная почта, сервис OTP Internet/Mobile Banking, телефон и др.) либо после получения уведомления об утрате/краже карты, после чего Банк осуществляет её блокирование.
2.6.16. В случае если Держатель впоследствии обнаружит ранее утерянную/ похищенную карту, после телефонного уведомления Банка, он обязан незамедлительно вернуть её в любое отделение Банка для приостановления/закрытия карты. По запросу Держателя карты Банк рассмотрит возможность разблокировки карты, ранее заблокированной в связи с утерей или кражей, только в том случае, если карта была обнаружена среди личных вещей Держателя карты и после прохождения процедуры его аутентификации в Контакт-центре или у личного консультанта в отделении при личном присутствии. После разблокировки карты Клиент несет ответственность за все подозрительные операции, совершенные впоследствии.
2.6.17. До момента заявления об утере или краже карты Клиент несет ответственность за все операции, совершенные с использованием карты, включая операции, осуществленные Держателем, и обязан возместить возможные убытки.
2.6.18. Ответственность Клиента является полной в том случае, если Держатель действовал по неосторожности, недобросовестно или с мошенническим умыслом.
2.6.19 Клиент несет ответственность за неавторизованные платежные операции в соответствии со ст. 58 Закона о платежных услугах и электронной валюте № 114 от 18 мая 2012 года.
2.6.20. В случае, если назначенный Держатель забыл PIN-код, а также в случае повреждения, утери или кражи карты, для перевыпуска карты Клиенту необходимо заполнить Заявление на замену карты через систему OTP Internet/Mobile Banking или в отделениях Банка и сдать поврежденную карту (в случае её повреждения).

**2.7. ПОПОЛНЕНИЕ СЧЕТА БИЗНЕС-КАРТЫ ПОСРЕДСТВОМ СЕРВИСА CASH-IN**

2.7.1. Сервис «Cash-In» позволяет пополнить счет бизнес-карты путем внесения наличных денежных средств через банкоматы (ATM) Банка, оснащенные данной функциональностью.
2.7.2. Пополнение счета посредством сервиса Cash-In осуществляется уполномоченным Держателем с использованием бизнес-карты и соответствующих средств аутентификации в соответствии с требованиями Банка.
2.7.3. Внесение наличных денежных средств посредством сервиса Cash-In допускается исключительно за счет выручки, полученной в результате коммерческой деятельности Клиента. Подтверждение происхождения наличных денежных средств может быть запрошено при проведении операции и является обязательным условием для завершения транзакции.

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

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

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

2.7.7. Mijloacele bănești depuse prin intermediul serviciului Cash-In devin disponibile în contul Clientului imediat după finalizarea tranzacției.
2.7.8. Banca își rezervă dreptul de a stabili, modifica sau restricționa condițiile de utilizare a serviciului Cash-In, inclusiv limitele, în funcție de politica internă, cerințele de reglementare și capacitățile tehnice ale echipamentelor.

**2.8. SECURITATEA UTILIZĂRII CARDULUI LA BANCOMAT (ATM)**

2.8.1. Posesorul desemnat trebuie să evite utilizarea bancomatelor cu semne vizuale sau avertismente plasate în exces pe bancomat (acestea sunt adesea utilizate de infractori, care încearcă să asigure publicul de faptul că bancomatele falsificate sunt în siguranță).

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

2.8.3. Posesorul trebuie să utilizeze bancomatele care sunt la vedere şi bine iluminate. Posesorul trebuie să evite utilizarea bancomatelor amplasate în zone întunecoase sau în locuri care nu par a fi bine păzite şi monitorizate.

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

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

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

2.8.7. Posesorul trebuie să îngrădească tastatura cu mâna, în așa fel încât codul PIN să nu fie înregistrat de o cameră ascunsă sau de o persoană care captează informația dată.
2.8.8. Posesorul trebuie să evite utilizarea bancomatului dacă partea frontală a acestuia arată diferit în comparație cu altele din zonă (spre exemplu, acesta are o oglindă suplimentară pe față ), are un strat lipicios (posibil de la un dispozitiv atașat la acesta) sau semne vizuale

2.7.4. Пополнение счета бизнес-карты может осуществляться только в валюте MDL с использованием банкнот, принимаемых используемым оборудованием. Монеты к приему не допускаются. Банкноты, не соответствующие техническим требованиям или стандартам качества, могут быть автоматически отклонены устройством.
2.7.5. Количество банкнот, принимаемых в рамках одной транзакции, определяется техническими характеристиками используемого банкомата (ATM).
2.7.6. Объем наличных денежных средств, который может быть внесен посредством сервиса Cash-In, определяется техническими возможностями банкомата (ATM) и лимитами, установленными Банком в соответствии с применимыми законодательными требованиями и действующими тарифами на обслуживание бизнеса-карты.
2.7.7. Денежные средства, внесенные посредством сервиса Cash-In, становятся доступными на счете Клиента сразу после завершения транзакции.
2.7.8. Банк оставляет за собой право устанавливать, изменять или ограничивать условия использования сервиса Cash-In, включая лимиты, в соответствии с внутренней политикой, нормативными требованиями и техническими возможностями оборудования.

**2.8. БЕЗОПАСНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ В БАНКОМАТАХ (ATM)**

2.8.1. Держатель карты должен избегать использования банкоматов, на которых размещены чрезмерное количество визуальных предупреждений и информационных наклеек (такие признаки нередко встречаются на поддельных банкоматах, используемых мошенниками для создания ложного впечатления безопасности).
2.8.2. Держателю карты рекомендуется пользоваться банкоматами, расположенными внутри банковских отделений, зданий или иных закрытых помещений, а не установленными на улице.
2.8.3. Держатель карты должен пользоваться банкоматами, находящимися в хорошо освещённых и просматриваемых местах. Следует избегать использования банкоматов, расположенных в тёмных или плохо охраняемых и контролируемых местах.
2.8.4. Держатель карты должен убедиться, что лица, находящиеся в очереди к банкомату, располагаются на достаточном расстоянии для обеспечения конфиденциальности вводимых данных.
2.8.5. Держатель карты должен избегать подозрительных предложений помощи при использовании банкомата, даже если карта была задержана банкоматом или возникли иные сложности при совершении операции.
2.8.6. Держатель карты должен отказаться от проведения операции в случае нахождения в непосредственной близости от банкомата подозрительных лиц.
2.8.7. При вводе PIN-кода Держатель карты должен прикрывать клавиатуру рукой таким образом, чтобы PIN-код не мог быть зафиксирован скрытой камерой либо посторонними лицами.
2.8.8. Держатель карты должен воздержаться от использования банкомата, если его передняя панель визуально отличается от других банкоматов в данной местности (например, имеет дополнительное зеркало, липкие элементы, предположительно оставшиеся после установки постороннего устройства, либо

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

чрезмерное количество визуальных наклеек и предупреждений). В таком случае рекомендуется воспользоваться другим банкоматом и уведомить Банк о выявленных обстоятельствах.
2.8.9. При использовании незнакомого банкомата, расположенного вне помещения банка, Держателю карты рекомендуется внимательно осмотреть устройство. Если устройство для приёма карты выглядит необычно или имеет увеличенные размеры, рекомендуется осторожно проверить его рукой. В случае установки поверх оригинального картридера постороннего устройства оно может сместиться либо отсоединиться. Держателю карты запрещается использовать банкомат при наличии признаков посторонних устройств или препятствий в картоприёмнике либо на клавиатуре. В таком случае рекомендуется отменить операцию.
2.8.10. Держатель карты должен избегать использования банкомата, если клавиатура имеет необычный внешний вид или отличается от стандартной конструкции. В отдельных случаях при установке накладной клавиатуры поверх оригинальной при попытке её смещения на экране может появиться сообщение о некорректном креплении устройства.
2.8.11. Держателю карты рекомендуется обращать внимание на наличие дополнительных камер, не являющихся штатными элементами банкомата.
2.8.12. В случае задержания карты банкоматом Держатель карты обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк. Не рекомендуется покидать место установки банкомата до обращения в Банк по телефону Contact Center: +373 22 256 456. Запрещается обращаться за помощью к посторонним лицам для возврата карты, удержанной банкоматом. При необходимости также может быть сообщено в местные правоохранительные органы.
2.8.13. Держателю карты рекомендуется незамедлительно информировать Банк о случаях неуспешного снятия наличных денежных средств по причине того, что банкомат не выдал запрашиваемую сумму.
2.8.14. Держателю карты рекомендуется регулярно проверять выписки по счёту на предмет операций, которые не были им совершены или которые ему неизвестны. Несмотря на то, что большинство мошеннических операций совершается в короткие сроки, отдельные случаи мошенничества могут происходить еженедельно или ежемесячно после компрометации данных карты. Регулярная проверка выписок позволяет своевременно выявить несанкционированные операции и снизить риск финансовых потерь.
2.8.15. В случае неуспешного завершения операции в банкомате Держателю карты рекомендуется незамедлительно проверить остаток денежных средств по карте.
2.8.16. Держателю карты запрещается сообщать данные карты, персональные данные либо иную конфиденциальную информацию неизвестным лицам, обращающимся по телефону, электронной почте или посредством иных каналов связи. Банки, входящие в Группу OTP, не запрашивают у клиентов по телефону, электронной почте или иным способом конфиденциальные данные, касающиеся банковских карт, банковских счетов либо персональных идентификационных паролей (за исключением случаев обращения клиента в Contact Center).
2.8.17. Держатель карты вправе в любое время ознакомиться на официальном сайте Банка с рекомендациями по предотвращению рисков, связанных с использованием карт, выпущенных Банком. Банк периодически информирует клиентов

indicată de client, mesaj SMS la numărul de telefon mobil al clientului, notificare prin OTP Internet / Mobile Banking sau alte canale agreate cu Clientul), privind comportamentul optim în caz de fraudă sau suspectare de fraudă și, după caz, privind colaborarea cu autoritățile abilitate pentru diminuarea riscurilor de fraudă.

посредством каналов связи (официальный сайт Банка, электронная почта, указанная клиентом, SMS-сообщения на номер мобильного телефона клиента, уведомления через OTP Internet Banking / Mobile Banking либо иные согласованные с клиентом каналы связи) о правилах поведения в случае мошенничества или подозрения на мошенничество, а также, при необходимости, о взаимодействии с компетентными органами в целях снижения рисков мошенничества.

## 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

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

## 2.9. БЕЗОПАСНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ В ВИРТУАЛЬНОЙ СРЕДЕ

2.9.1. Банк бесплатно предоставляет Клиенту услуги Mastercard Identity Check и Visa Secure, которые обеспечивают возможность совершения в сети Интернет операциq электронной коммерции (далее - «транзакции»), в условиях строгой безопасности, исключительно в соответствии с положениями Правил использования услуги 3D Secure в OTP Bank, доступных на веб-сайте банка www.otpbank.md.

2.9.2. Mastercard Identity Check и Visa Secure представляют собой сервис, который, используя международный стандарт безопасности 3D-Secure, обеспечивает дополнительную защиту транзакций, осуществляемых с помощью карты на сайтах продавцов (интернет-магазинов) в стране и за рубежом, снижая вероятность мошенничества в Интернете.

2.9.3. Mastercard Identity Check и Visa Secure, а также механизмы 3-D Secure работают только в том случае, если сайт, на котором осуществляется транзакция, поддерживает стандарты 3-D Secure, что подтверждается наличием на сайте логотипа «Mastercard Identity Check» / «Visa Secure».

2.9.4. Услуга MasterCard Identity Check доступна для любой карты, выпущенной банком под логотипом Mastercard, а соответственно, услуга Visa Secure — для любой карты, выпущенной банком под логотипом VISA, в любой валюте.

2.9.5. Для использования услуги Mastercard Identity Check / Visa Secure необходимо предоставить Банку правильные контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты), которые позволят проверить личность Клиента (держателя бизнес-карты) по данным, имеющимся в базе данных Банка.

2.9.6. Банк оставляет за собой право отказать в активации услуги Mastercard Identity Check / Visa Secure в случае, если не предоставлена информация, необходимая для проверки личности Клиента (держателя бизнес-карты).

2.9.7. Банк не несет ответственности за транзакции, осуществленные в сети Интернет с использованием бизнес-карты Клиента, если:

2.9.7.1. услуга Mastercard Identity Check/Visa Secure не была активирована для карты Клиента или не была использована при совершении данной транзакции, и/или

2.9.7.2. сайт получателя платежа (торговца) не соответствует стандартам Mastercard Identity Check или Visa Secure

2.9.8. Банк не несет ответственности за любые убытки, возникшие вследствие мошеннических действий с использованием методов социальной инженерии (social engineering), фишинга (phishing), а также в связи с транзакциями, осуществлёнными через платежные сервисы типа электронного кошелька (включая Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay), а также за разногласия, возникшие непосредственно между Держателем карты и коммерсантами в связи с несоблюдением условий

subscrierea la abonamente recurente, în măsura în care operațiunile respective au fost autorizate de Posesorul de card. Prezenta prevedere nu aduce atingere drepturilor utilizatorului serviciilor de plată în cazul operațiunilor de plată neautorizate și obligației Băncii de rambursare, în condițiile și limitele prevăzute de lege.

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

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

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

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

**2.10. TERMENUL DE VALABILITATE, BLOCAREA TEMPORARĂȘI PRELUNGIREA CARDULUI**

2.10.1. Cardul poate fi utilizat de către Client începând cu data primirii cardului şi până la ultima zi calendaristică a datei, indicate pe card. Termenul de valabilitate a cardului este indicat după textul „valid thru” în formatul luna/an.
2.10.2. La data expirării valabilității cardului, Banca în mod automat va re-emite Clientului un nou card în schimbul celui vechi, dacă sunt respectate condițiile de reînnoire a cordurilor, conform pct. 3.10 din Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Juridice / Agenți Economici și daca Clientul nu anunță Banca cu privire la intenția sa de a renunța la card, cu cel puțin 30 de zile înaintea datei de expirare a cardului, cu condiția respectării criteriilor specifice tipului de card emis, stabilite de Bancă.

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

доставки, качеством приобретенных товаров или услуг, азартными играми, лотереями, игровыми сервисами, ставками, финансовыми инвестициями, операциями с виртуальными активами или оформлением повторяющихся подписок, при условии, что соответствующие операции были авторизованы Держателем карты. Данное предписание не затрагивает прав пользователя платежных услуг в случае несанкционированных платежных операций и обязательства Банка по возмещению убытков в условиях и пределах, предусмотренных законом.
2.9.9. Клиент может зарегистрировать/добавить карту через приложение MobileBanking в Apple Pay/Google Pay на нескольких устройствах одновременно, с использованием различных токенов, созданных для этих устройств, которые принадлежат ему и которые он использует лично, при этом он обязан принять все меры безопасности для предотвращения несанкционированного использования токена. Для повышения безопасности транзакций номер токена будет отличаться от PAN карты, зарегистрированной в Apple Pay/Google Pay/Garmin Pay.
2.9.10. В случае утери, кражи или несанкционированного использования устройства, на котором карта зарегистрирована в Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay или других электронных кошельках, клиент должен немедленно уведомить об этом Банк и запросить блокировку соответствующих продуктов/услуг; в случае отсутствия такого уведомления, Банк не несет ответственности за платежи, совершенные до момента уведомления.
2.9.11. Клиент обязан удалить токен, привязанный к устройству, в случае прекращения его использования, а также при намерении отключить средства защиты устройства. Регистрация и использование токена зависят исключительно от поставщиков услуг (Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay) и от сети Интернет, над которыми Банк не имеет контроля и за которые не несет ответственности. Банк не несет ответственности за безопасность или работу мобильного устройства Пользователя, являясь ответственным исключительно за выполнение своих юридических обязательств в качестве эмитента карты.
2.9.12. Риски и возможные убытки, связанные с разглашением одноразовых паролей или других средств авторизации онлайн-транзакций, а также идентификационных данных, используемых в Интернете, относятся к исключительной ответственности Держателя карты.

**2.10. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ВРЕМЕННАЯ БЛОКИРОВКА И ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ**

2.10.1 Клиент может использовать карту с даты её получения и до последнего календарного дня даты, указанной на карте. Срок действия карты указан после текста «valid thru» в формате месяц/год.
2.10.2. По истечении срока действия карты, Банк автоматически перевыпускает Клиенту новую карту взамен старой, если соблюдены условия по продлению действия карт, в соответствии с пунктом 3.10 Общих банковских условий для юридических лиц / хозяйствующих субъектов, если Клиент не уведомил Банк о своём намерении отказаться от карты не позднее чем за 30 дней до истечения срока её действия, а также при соблюдении специальных критериев, установленных Банком для соответствующего типа карты.
2.10.3. В случае одностороннего отказа Клиента от карты, расторжение вступает в силу с даты возврата карты Банку.

2.10.4. Timp de 40 (patruzeci) de zile de la data restituirii Băncii a ultimului card eliberat Clientului, Banca primește de la sistemul de plată informația despre operațiunile efectuate de către Client cu utilizarea cardurilor. În cazul refuzului Clientului de a restitui cardurile Băncii, termenul respectiv se determină din momentul expirării termenului de valabilitate a ultimului card eliberat, sau din data întreruperii sau încetării acțiunii Cardului respectiv.
2.10.5. Emiterea și reemiterea cardurilor se realizează pentru o nouă perioadă de 60 de luni, iar fiecare card emis este atribuit individual cu un cod PIN distinct.
2.10.6. Reemiterea cardului în cazul prelungirii termenului de valabilitate se efectuează contra unui comision, conform Tarifelor privind deservirea Cardului Business în vigoare.
2.10.7. Posesorul va fi informat de către Bancă cu privire la disponibilitatea noului card și a PIN-ului prin SMS. Posesorul are obligația de a se prezenta la unitatea Băncii pentru ridicarea acestora în termenul stabilit. Cardurile și PIN-urile neridicate în termen pot fi anulate de Bancă, iar comisionul perceput pentru reemitere nu se restituie.
2.10.8. În cazul în care Posesorul nu ridică cardul emis (inclusiv în cazul reînnoirii) în termen de 60 de zile de la data emiterii, cardul va fi distrus.
2.10.9 Banca este în drept de a bloca cardul/cardurile atașate Contului de card și/sau, după caz, mijloacele bănești din Contul de card din următoarele considerente:

2.10.9.1. suspiciuni legate de utilizare neautorizată sau frauduloasă a acestuia;
2.10.9.2. suspiciuni de implicare a Clientului în scheme frauduloase cu cardul;
2.10.9.3. înregistrării cardului pe platforme, plăți recurente la comercianți, site-uri, aplicații online, și/sau dacă aceste tranzacții nu corespund regulilor de securitate sau sunt suspecte de utilizare neautorizată;

2.10.9.4 recepționarea alertelor de la sistemele de plată Visa și MasterCard care conțin informația despre compromiterea cardului;
2.10.9.5. declararea de către deținătorul cardului ca fiind pierdut, furat sau ca fiind utilizat în mod neautorizat;

2.10.9.6. informarea Băncii privind decesul Clientului;
2.10.9.7. acțiuni impuse de hotărârile/deciziile organelor competente în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare;

2.10.9.8. un risc sporit semnificativ al incapacității plătitorului de a executa obligația de plată, în în cazul unui instrument de plată cu o linie de credit.

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

2.10.4. В течение 40 (сорока) дней с даты возврата Банку последней карты, выданной Клиенту, Банк получает от платежной системы информацию об операциях, совершённых Клиентом с использованием карт. В случае отказа Клиента вернуть карты Банку указанный срок отсчитывается с момента истечения срока действия последней выданной карты или с даты приостановления или прекращения действия данной Карты.
2.10.5. Выпуск и перевыпуск карт осуществляется на новый срок в 60 месяцев, при этом каждой выпущенной карте индивидуально присваивается отдельный PIN-код.
2.10.6. Перевыпуск карты в связи с продлением срока ее действия осуществляется за комиссию в соответствии с действующими Тарифами на обслуживание Бизнес-карты.
2.10.7. Банк уведомит Держателя о готовности новой карты и PIN-кода посредством SMS-сообщения. Держатель обязан явиться в отделение Банка для их получения в установленный срок. Карты и PIN-коды, не полученные в установленный срок, могут быть аннулированы Банком, при этом комиссия, взимаемая за перевыпуск, возврату не подлежит.
2.10.8. Если Держатель не получает выпущенную карту (в том числе при ее продлении) в течение 60 дней с даты выпуска, такая карта подлежит уничтожению.
2.10.9 Банк вправе заблокировать карту/карты, привязанные к карточному счету, и/или в соответствующих случаях денежные средства на карточном счете по следующим причинам:

2.10.9.1. подозрения в несанкционированном или мошенническом использовании карты;
2.10.9.2. подозрения в причастности Клиента к мошенническим схемам с использованием карты;
2.10.9.3. регистрация карты на платформах, регулярные платежи у коммерсантов, на сайтах, в онлайн-приложениях и/или если эти транзакции не соответствуют правилам безопасности или вызывают подозрения в неавторизованном использовании;
2.10.9.4 прием уведомлений от платежных систем Visa и MasterCard, содержащих информацию о компрометации карты;
2.10.9.5. заявление держателя карты об ее потере, краже или несанкционированном использовании карты;
2.10.9.6. уведомление Банка о смерти Клиента;
2.10.9.7. меры, предусмотренные постановлениями/решениями компетентных органов в соответствии с действующим законодательством Республики Молдова;
2.10.9.8. наличие существенного повышенного риска неспособности плательщика исполнить платежное обязательство по платежному инструменту, предусматривающему кредитную линию.

2.10.10 В случаях, предусмотренных пунктом 2.10.9., Банк уведомит Клиента по телефону или электронной почте о блокировке карты/денежных средств. Если это возможно, уведомление осуществляется до блокировки, но не позднее того же дня. Если уведомление в тот же день невозможно, Банк информирует плательщика в течение 1 (одного) рабочего дня с момента блокировки платежного инструмента, сообщая о факте блокировки и ее причинах, за исключением случаев, когда предоставление такой информации противоречит объективно обоснованным требованиям безопасности либо запрещено законодательством или нормативными актами.

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 ŞI SOLUŢIONAREA RECLAMAŢIILOR

2.11.1. Banca se obligă să elibereze Clientului extrasul lunar de Cont, dar nu mai târziu de data de 10 a lunii ce urmează după luna de gestiune.
2.11.2. Clientul poate solicita să primească extrasele contului de card, zilnice sau lunare, în funcție de opțiunea setată. În cazul alegerii recepționării prin poșta electronică, acestea sunt transmise automatizat conform frecvenței selectate (zilnic/lunar sau lunar).

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

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

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

2.11.7. În cazul în care Deținătorul declară o Operațiune de Plată ca fiind neautorizată (efectuată altfel decât este prevăzut la pct. 2.5.1) și a respectat prevederile din secţiunea 2.6, 2.8 și secţiunea 2.9, Banca va rambursa suma aferentă operațiunii de plată neautorizate, şi va readuce contul debitat la situația în care s-ar fi aflat dacă operațiunea

2.10.11. Банк разблокирует карту или, при необходимости, заменит её на новую, после устранения причин, послуживших основанием для первоначальной блокировки.
2.10.12. Держатель может временно заблокировать карту через отделение банка, Contact Center или приложение OTP Mobile Banking. Разблокировка может быть осуществлена через мобильное приложение при условии, что блокировка была произведена через это же приложение. В остальных случаях разблокировка может быть осуществлена по запросу в любом отделении банка или посредством звонка в Contact Center.

## 2.11. ПОЛУЧЕНИЕ ВЫПИСОК ПО СЧЕТУ И РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

2.11.1. Банк обязуется предоставлять Клиенту ежемесячную выписку по счету, но не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным месяцем.
2.11.2. Клиент может запросить получение выписок по карточному счету — как ежедневные, так и ежемесячные — в зависимости от выбранного им варианта. Если выбран вариант получения выписок по электронной почте, они отправляются автоматически с выбранной периодичностью (ежедневно/ежемесячно или ежемесячно).
2.11.3. Выписки могут быть запрошены Клиентом в любом филиале Банка или сгенерированы через сервис OTP Internet / Mobile Banking по желанию, в соответствии с положениями Общих банковских условий.
2.11.4. В случае выявления Клиентом каких-либо несоответствий в выписке по счету он вправе уведомить об этом Банк в письменной форме в кратчайшие сроки, но не позднее 13 месяцев с даты списания средств с его счета, о выявлении несанкционированной или ненадлежащим образом исполненной платежной операции, заполнив в любом отделении Банка «Уведомление об оспаривании платежа».
2.11.5. Держатель должен предоставить Банку всю информацию и все документы/доказательства, обосновывающие оспаривание указанных операций; в противном случае Банк не сможет принять меры по рассмотрению и урегулированию его запроса.
2.11.6. По уведомлениям об оспаривании платежа, касающихся операций по взысканию средств, инициированных по запросу Держателя карты, в значении ст. 69 п. (3) Закона № 114 от 18.05.2012, а именно в случаях, если платежная операция была авторизована, Банк вправе взимать комиссию за расследование и разрешение спора по транзакциям, совершенных за рубежом, за каждую транзакцию в соответствии с Тарифами. Банк не взимает комиссию за прием, рассмотрение и урегулирование уведомлений об оспаривании платежей, связанных с несанкционированными или ненадлежащим образом выполненными платежными операциями, в соответствии со своими законодательными обязательствами. В случае рассмотрения спора Арбитражными комиссиями платежных систем, могут взиматься дополнительные комиссии в соответствии с их тарифами. Держатель карты может запросить дальнейшего рассмотрения спора в арбитражном порядке только с согласия Банка и при условии оплаты соответствующих комиссий, установленных платежными системами.
2.11.7. В случае если Держатель заявляет, что Платежная операция является несанкционированной (осуществленной иным образом, чем предусмотрено в п. 2.5.1), и соблюдал требования разделов 2.6, 2.8 и 2.9, Банк возместит сумму соответствующей несанкционированной платежной операции, и

nu ar fi fost efectuată. Rambursarea se va realiza numai în măsura în care, în urma verificărilor efectuate, Banca confirmă că operațiunea de plată a fost într-adevăr neautorizată.

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

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

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

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

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

2.11.13. În cazul în care Posesorul cardului nu este de acord cu decizia luată de către Bancă, acesta are dreptul să soluţioneze situaţia creată în conformitate cu legislaţia în vigoare.
2.11.14. Pentru fiecare Aviz de Contestare a Plății depus de Posesorul cardului, Banca va percepe un comision pentru investigarea, contestarea disputei cu privire la tranzacțiile efectuate peste hotare, per tranzacție, indiferent de rezultatul investigării și cauza disputei, conform Tarifelor.

## 2.12. LIMITE DE UTILIZARE CARD

восстановит состояние списанного счета до такого, каким оно было бы, если бы операция не была осуществлена. Возмещение осуществляется только в том случае, если по результатам проведенной проверки Банк подтвердит, что платежная операция действительно была несанкционированной.
2.11.8. Держатель карты подтверждает и безотзывно уполномочивает Банк списать со счета карты комиссию, предусмотренную действующими тарифами Банка, за расследование и оспаривание транзакций в случае, если будет установлено, что указанные транзакции были авторизованы Держателем карты, либо являются результатом мошенничества или умышленного либо вследствие грубой небрежности несоблюдения правил безопасности использования карт.
2.11.9. Если Банк возместил сумму несанкционированной платежной операции, а впоследствии торговец возвратил на счет Клиента сумму, соответствующую данным транзакциям, Клиент обязан немедленно проинформировать Банк о возврате, произведенном торговцем. В то же время, если Банк установит, что несанкционированная платежная операция стала результатом мошенничества либо умышленного или вследствие грубой небрежности нарушения одного или нескольких обязательств Держателя карты, предусмотренных действующими Общими банковскими условиями, Держатель карты выражает свое согласие и прямо и безотзывно уполномочивает Банк без необходимости получения дополнительных разрешений или полномочий, списать со своего счета сумму, ранее возмещённую Банком.
2.11.10. Непредъявление Клиентом претензий в порядке, установленном настоящими Условиями, считается подтверждением его согласия с операциями, совершенными по счету.
2.11.11. Банк будет принимать, регистрировать и рассматривать все уведомления о несанкционированных платежных операциях, связанных с использованием карт (далее - «Уведомления об оспаривании платежа»). Рассмотрение таких уведомлений будет осуществляться в течение не более 60 календарных дней с даты их подачи. В случае если для урегулирования требуется участие международных платежных систем, срок рассмотрения уведомлений может быть продлен до 120 календарных дней с момента подачи. Банк проинформирует Держателя карты о максимальном сроке рассмотрения уведомления об оспаривании платежа и о необходимости привлечения международных платежных систем, в течение 15 рабочих дней с даты подачи уведомления. По запросу Держателя карты решение Банка предоставляется в письменной форме.
2.11.12. Банк оставляет за собой право письменно уведомлять компетентные национальные органы в случае возникновения обоснованных подозрений в совершении мошеннических действий или при наличии разумных оснований полагать, что имеет место мошенничество.
2.11.13. В случае если Держатель карты не согласен с решением, принятым Банком, он имеет право урегулировать сложившуюся ситуацию в соответствии с действующим законодательством.
2.11.14. За каждое Уведомление об оспаривании платежа, поданное Держателем карты, Банк взимает комиссию за расследование и рассмотрение спора по транзакциям, совершенных за рубежом, за каждую транзакцию отдельно, независимо от результатов расследования и причин возникновения спора, в соответствии с Тарифами.

## 2.12. ЛИМИТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ

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 28.01.2010 cu 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 incovenienţe din cauza limitelor modificate/anulate de către Posesor, precum și a eventualelor limite impuse de alte instituții financiare.

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

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

2.12.11. Banca are dreptul de a stabili limite privind valoarea unei tranzacții, valoarea maximă cumulativa a tranzacțiilor într-o anumită perioadă de timp, și categoriile de tranzacții care pot fi efectuate prin intermediul cardului. Banca nu poartă răspundere pentru eventualele

2.12.1. В целях обеспечения безопасности Банк установил определенные лимиты на использование бизнес-карт. Данные лимиты подробно изложены и доступны для ознакомления в документе «Тарифы на обслуживание и выдачу бизнес-карт».
2.12.2. Лимиты по бизнес-картам устанавливаются и могут изменяться в соответствии с Законом о валютном регулировании № 62-XVI от 21 марта 2008 года, Положением НБМ об условиях и порядке проведения валютных операций № 8 от 28.01.2010, со всеми последующими изменениями и дополнениями.
2.12.3. Клиент может устанавливать лимиты использования карты для каждого назначенного Держателя отдельно.
2.12.4. Банк вправе вносить изменения в указанные лимиты, уведомив Клиента не менее чем за 30 дней до вступления в силу обновленных лимитов.
2.12.5. В случае если Клиент желает изменить месячные лимиты использования карты назначенными Держателями, ему необходимо заполнить соответствующее заявление в любом отделении Банка.
2.12.6 При этом следует учитывать, что общая сумма операций по снятию наличных денежных средств за рубежом в течение месяца не должна превышать лимит, указанный в пункте 2.4.3.3 настоящего раздела.
2.12.7 Банк вправе устанавливать дополнительные ограничения на использование Карты, в том числе в определенных странах, если такие меры обусловлены необходимостью минимизации рисков мошенничества и рисков, связанных с международными санкциями, а также вправе ограничивать сумму одной или нескольких транзакций за определенный период времени, а также виды разрешенных транзакций.
2.12.8 При осуществлении операций с использованием карты Contactless, если платёжные терминалы коммерсантов поддерживают данную технологию (Visa PayWave, MasterCard PayPass), оплата может осуществляться без ввода PIN-кода в пределах лимита, установленного международными платежными системами, который различается в зависимости от страны. Текущие лимиты, установленные для Республики Молдова, опубликованы на сайте Банка.
2.12.9 Если Клиент желает увеличить месячные лимиты по использованию карты, ему необходимо подать заявление об этом в любое отделение Банка. Клиент также имеет возможность самостоятельно изменять через приложение OTP Mobile Banking лимиты, касающиеся количества и суммы операций, которые могут быть совершены с использованием Карты. Банк не несет ответственности за убытки или неудобства, возникшие у Клиента вследствие изменения или отмены лимитов Держателем, а также вследствие ограничений, установленных другими финансовыми учреждениями.
2.12.10 В случае необходимости, Банк вправе принять следующие меры в отношении месячных лимитов использования без предварительного уведомления Держателя карты, с последующим его информированием:

2.12.10.1. отказ в удовлетворении запроса на увеличение месячного лимита использования карты;
2.12.10.2. снижение ранее увеличенного месячного лимита использования карты до уровня, указанного в «Тарифах на обслуживание и выпуск бизнес-карт».

2.12.11. Банк вправе устанавливать лимиты на сумму одной транзакции, максимальную совокупную сумму транзакций за определенный период времени, а также категории транзакций, которые могут осуществляться с использованием карты. Банк не

pierderi sau inconveniențe suportate de Client ca urmare a limitelor stabilite sau modificate de către acesta, inclusiv a modului de utilizare a cardurilor de către Posesorii desemnați în cadrul acestor limite, precum și a eventualelor restricții sau limite impuse de alte instituții financiare.

## 2.13. DISPOZIŢII FINALE

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

2.13.1.1. Să refuze autorizarea unei operațiuni cu cardul;

2.13.1.2. Să anuleze sau să suspende utilizarea cardului;

2.13.1.3 Să înlocuiască actualul card, din motive de securitate;

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

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

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

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

2.13.5. Pentru realizarea unor lucrări de optimizare a sistemelor informatice sau din diferite motive tehnice, Banca poate întrerupe sistemul de operațiuni cu carduri. În această perioadă nu va mai fi posibilă utilizarea cardurilor la bancomate (ATM), POS terminale, plata on-line, etc. Banca va anunța clienții în prealabil despre asemenea lucrări prin intermediul site-ului oficial al Băncii www.otpbank.md .

несёт ответственности за возможные убытки или неудобства, понесенные Клиентом вследствие установленных или изменённых им лимитов, включая порядок использования карт назначенными Держателями в рамках этих лимитов, а также вследствие ограничений или лимитов, установленных другими финансовыми учреждениями.

## 2.13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.13.1 В случае необходимости, Банк вправе принять следующие меры без предварительного уведомления Держателя карты:

2.13.1.1. Отказать в авторизации операции с использованием карты;

2.13.1.2. Аннулировать или приостановить использование карты;

2.13.1.3. Заменить действующую карту по причинам, связанным с обеспечением безопасности;

2.13.1.4. Отказать в выпуске новой карты или в замене карты, при этом Клиент не освобождается от финансовой ответственности за операции, совершенные держателями.

2.13.2. Банк не несет ответственности ни в какой форме, в случае отказа в авторизации операции с использованием карты или если карта не принимается к оплате.

2.13.3. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе привлекать в соответствии с законодательством третьих лиц, которые будут выступать посредниками во взаимоотношениях с Клиентом в рамках карточной платежной системы, в том числе для изготовления и доставки карт, предоставления выписок по счету, а также для проверки подлинности карты и личности Держателя карты.

2.13.4. Использование карт в незаконных целях запрещается, включая приобретение товаров или услуг, запрещенных законодательством Республики Молдова.

2.13.5. В целях проведения работ по оптимизации информационных систем или по иным техническим причинам Банк праве временно приостановить работу системы обслуживания карточных операций. В течение такого периода использование карт в банкоматах (ATM), POS-терминалах, для онлайн-платежей и т. д. может быть недоступно. Банк заранее уведомляет клиентов о таких работах посредством официального сайта Банка www.otpbank.md .