

Sinteza avizelor/ recomandărilor la proiectul Hotărârii Consiliului de administrație al BNM cu privire la modificarea și completarea Regulamentului cu privire la cardurile de plată, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr.157 din 01.08.2013

Nr. d/o	Referința la capitolul / punctul din proiect	Autorul recomandării/ avizului (numele, prenumele/ denumirea organizației/ autorității publice etc.)	Obiecții și recomandări	Concluzii, comentarii
1.	2.	3.	4.	5.
1.		BC „EuroCreditBank” S.A.	BC „EuroCreditBank” S.A. vine cu următoarele propuneri: - Posibilitatea emiterii cardului preplătit în valutele USD și EUR; - Să fie permisă alimentarea ulterioară, a acestui tip de card, cu limita maximă admisibilă de 5000 MDL sau echivalentul acesteia în USD/EUR și totodată, să se respecte condiția ca rulajul maxim posibil să nu depășească suma de 10.000 MDL lunar sau echivalentul acesteia în USD/EUR. Aceste schimbări sunt necesare pentru ca acest produs să devină atractiv pe piața bancară a R. Moldova.	Comentariu: oportunitatea includerii modificărilor propuse va fi examinată la următoarea modificare a Regulamentului.
2.		BC „VictoriaBank” S.A.	În mai multe puncte se face referință la „serviciile de asigurare a finalității decontărilor aferente operațiunilor în monedă națională efectuate cu carduri de plată”. Solicităm să fie specificată noțiunea de „serviciile de asigurare a finalității decontărilor aferente operațiunilor în monedă națională efectuate cu carduri de plată” în capitolul I al regulamentului și să fie enumerate serviciile concrete care se includ în noțiune și subiecții care sunt implicați în serviciul menționat.	Nu se acceptă , deoarece prin însuși sintagma „serviciile de asigurare a finalității decontărilor aferente operațiunilor în monedă națională efectuate cu carduri de plată” este clar care sunt serviciile aferente.



3.	<p>Punctul 1: După punctul 10 se completează cu punctele 10¹ și 10² cu următorul cuprins: „10¹. Prestatorii de servicii de plată care permit realizarea operațiunilor de plată la ATM prin intermediul cardurilor de plată emise în rețeaua proprie, trebuie să informeze deținătorii de carduri de plată asupra comisioanelor care vor fi percepute conform cerințelor stabilite la pct. 11¹.</p>	<p>„Banca Comercială Română Chișinău” S.A</p>	<p>La pct. 10¹ - Pe site-urile prestatorilor de servicii de plată sunt afișate comisioanele standard aferente tranzacțiilor cu carduri per tipuri de carduri, însă există categorii de clienți care beneficiază de condiții specifice la aceleași tipuri de carduri, de ex. clienții din cadrul proiectelor salariale, tarife care nu sunt disponibile ca informație publică, astfel este imposibil de a afișa informația privind mărimea comisioanelor care va fi aplicat la o anumită operațiune de plată.</p>	<p>Urmare a revizuirii proiectului, punctele vizate au fost excluse cu posibilitatea reexaminării ulterioare.</p>
4.	<p>10². Prestatorii de servicii de plată care permit realizarea operațiunilor de plată la ATM prin intermediul cardurilor de plată emise de un alt prestator de servicii de plată, trebuie să informeze deținătorii de carduri de plată asupra comisioanelor care vor fi percepute prin intermediul unui mesaj de atenționare privind aplicarea comisioanelor în mărimea stabilită de către prestatorul de servicii de plată emitent, care va corespunde cerințelor stabilite la pct. 11².”;</p>	<p>BC „Comerțbank” S.A.</p>	<p>La pct. 10² - prevede ca prestatorul de serviciu de plată să afișeze pe ecranul ATM-ului pentru cardurile emise de un alt prestator informații privind comisioanele percepute de prestatorul emitent, fapt care este greu de realizat, deoarece este imposibilă cunoașterea comisioanelor aplicate de băncile străine (sute de mii), ceea ce ar necesita schimbări la nivelul Sistemului de plată Visa (orice bancă din sistem să poată vedea în timp real comisioanele celorlalte bănci și ulterior încărcă/adapta softul ATM-urilor în vederea afișării comisioanelor).</p>	
5.		<p>„FinComBank” S.A.</p>	<p>La pct. 10¹ - Nu suntem de acord cu modificările din punctul 1 al proiectului, alineatul 1, deoarece la deschiderea contului de card și eliberarea cardului de plată, deținătorul de card este informat și acceptă toate comisioanele pe care trebuie să le achite prestatorului de servicii de plată, inclusiv comisioanele aferente realizării operațiunilor de plată la ATM băncii și a altor bănci. Totodată, conform Regulamentului cu privire la dezvoltarea de către băncile din Republica Moldova a informației aferente activităților lor, băncile afișează pe panourile informative și paginile web oficiale toată informația aferentă comisioanelor percepute de către bancă în calitate de prestator de servicii de plată. La pct. 10² - Nu suntem de acord cu modificările din punctul 1 al proiectului, alineatul 2, întrucât conform regulilor sistemelor de plăți internaționale Mastercard și Visa, comisioanele pentru realizarea operațiunilor de plată în ATM sunt stabilite de către fiecare banca emitentă a cardurilor pentru clienții săi și nu sunt cunoscute de către noi.</p>	

6.		<p>BC „ProCreditBank” S.A.</p>	<p>La pct. 10²: Nu este clar dacă mesajul de atenționare privind aplicarea comisionului trebuie să conțină suma exactă a acestuia. Presatorul de servicii de plată acceptant nu deține informația despre mărimea comisioanelor stabilite de către prestatorul de servicii de plată emitent, astfel nu va fi posibilă indicarea mărimii comisionului în mesajul de atenționare.</p>	
7.		<p>BC „Moldindconbank” S.A.</p>	<p>În prezent, banca nu dispune de posibilitate tehnică de a pune în aplicare modificările propuse în proiectul sus-menționat, și anume afișarea on-line pentru fiecare tranzacție în parte efectuată la bancomat a comisioanelor percepute de Bancă, deoarece aceasta presupune:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implicarea furnizorilor de soluții software atât pe partea de procesare cât și a interfețelor bancomatelor; 2. Deschiderea de proiecte separate cu furnizorii de soluții software în vederea implementării modificărilor fapt ce va duce la costuri substanțiale pe de o parte, iar pe de altă parte, timpul necesar de punere în mediul de producerea unor schimbări atât de substanțiale este foarte greu de estimat acesta fiind cu siguranță mai mare de 6 luni de zile. Prin urmare, propunem insistent să fie introdusă o clauză care va decala intrarea în vigoare a modificărilor cu o perioadă de timp rezonabilă, de preferat nu mai devreme de 1 ianuarie 2017. <p>La pct. 10¹, includerea după cuvintele „prin intermediul cardurilor de plată” a cuvântului „<u>proprii</u>” și <u>excluderea cuvintelor</u> „în rețeaua proprie”.</p> <p>Argumentare: Expresia „<i>carduri de plată emise în rețeaua proprie</i>” nu are sens. Dacă vorbim de dispozitive speciale (ATM, POS), această formulare pare firească, dar nu credem că este oportună pentru a face referință la cardurile proprii emise anterior de un prestator de servicii de plată. Propunerea de corectare este valabilă și pentru celelalte instanțe în care apare această expresie, respectiv pct. 11¹ și 11³.</p> <p>La pct. 10², modificarea propusă de bancă:</p>	

			<p>Punctul urmează să fie exclus.</p> <p>Argumentare: Dacă, în cazul operațiunilor de plată cu cardurile emise de către BC „Moldindconbank” SA, realizate în rețeaua proprie de bancomate, afișarea pe ecrane a comisioanelor care vor fi percepute pare fezabilă, credem că este imposibil din punct de vedere tehnic de a pune la dispoziția deținătorilor de carduri de plată emise de alți prestatori, pe ecranele bancomatelor BC „Moldindconbank” SA, a comisioanelor pe care acei prestatori le percep, dat fiind faptul că în procesul de interschimb de date în cadrul sistemelor de plăți astfel de informații nu sunt incluse.</p> <p>De asemenea luând în considerație complexitatea și costurile potențiale majore implicate în realizarea funcționalității tehnice necesare respectării cerințelor noi, propunem organizarea unei întâlniri pe marginea acestui subiect pentru discuția comună cu reprezentanții băncilor din Moldova și coordonării următorilor pași.</p>	
8.		BC „Banca de Economii” S.A.	<p>La pct. 10¹, 10², 11¹, 11² - ce prevăd că prestatorii de servicii de plată trebuie să informeze pe ecranul bancomatelor privind comisioanele percepute de prestatorul emitent, determinarea și afișarea sumei exacte în monedă națională a comisioanelor percepute va fi disponibilă prin intermediul autorizației primite de la Centrul de Procesare, ceea ce condiționează posibilitățile de implementare a acestor modificări în funcție de capacitățile tehnice ale Centrului de Procesare. Concomitent, Vă comunicăm că implementarea opțiunilor date va genera costuri considerabile din partea băncilor comerciale, recuperarea cărora va fi posibilă prin includerea acestora în tarifele pentru deservirea cardurilor bancare emise de Bancă.</p>	
9.		BC „Moldova Agroindbank” S.A.	<p>La pct. 10¹, 10², 11¹, 11² - care se referă la informarea deținătorilor de carduri de plată, la ecranul ATM-ului, cu privire la comisioanele ce vor fi percepute eventual în urma prestării serviciilor de plată la ATM-ul respectiv, nu pot fi realizate din cauza mecanismelor de funcționare</p>	

			<p>stabilite de către sistemele internaționale de plăți. Astfel, prestarea serviciului de plată la ATM, atât în rețeaua proprie, cât și în rândul deținătorilor de carduri de plată emise de un alt prestator de servicii de plată, se efectuează cu implicarea sistemelor internaționale de plată (Visa sau Mastercard) conform structurii standardizate: cîmpurile mesajelor de autorizare au structură predifinită și nu includ valorile comisioanelor aplicate de către prestatorii serviciilor de plată emitenți. Respectiv, afișarea valorilor comisioanelor la ecranul ATM-ului utilizînd un alt canal decît mesajele de autorizare a sistemelor internaționale de plată este irealizabil. Reieșind din cele expuse, considerăm că argumentele expuse mai sus sunt suficiente și justificate pentru excluderea punctelor 10¹, 10², 11¹ și 11² din proiectul vizat, iar aprobarea celorlalte amendamente vor conduce neîntîrziat la realizarea obiectivelor trasate.</p>	
10.		<p>BC „Mobiasbanca– Groupe Société Generale” S.A.</p>	<p>La pct. 10¹, 10², 11¹, 11² - la propunerile de modificare și completare a punctelor 10 și 11 reținem următoarele. Propunerile prin care prestatorii de servicii de plată vor fi obligați să informeze suplimentar prin intermediul ATM-urilor, deținătorii de carduri de plată despre comisioanele percepute pentru serviciile prestate, vor avea drept impact suportarea de către prestatori a unor cheltuieli suplimentare financiare de reprogramare a ATM-urilor, costul cărora nefiind evaluat în prezent. Însă autorul, contrar prevederilor art.37 lit. e) a Legii nr.317 din 18 iulie 2003 privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale promovează proiectul fără a efectua o fundamentare economico-financiară a lui. De aceea, pînă la aprobarea proiectului urmează a fi efectuată o evaluare a costurilor implementării normelor introduse, pentru a vedea oportunitatea propriu-zisă a propunerilor înaintate. În conformitate cu prevederile art. 5 și 13 alin.(2) al Legii nr.317 din 18 iulie 2003 privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale, actele normative ale autorităților publice</p>	

			<p>centrale se emit numai pe baza și întru executarea legilor și Hotărârilor de Guvern. Atragem atenția că prevederile Legii nr.114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică nu stabilesc astfel de obligații pentru prestatori. Respectiv considerăm că inițiativa înaintată de BNM depășește limitele cadrului legal de aprobare a actelor normative subordonate legii stabilit de art.13 alin.(2) al Legii nr.317 din 18 iulie 2003 privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale, deoarece astfel de obligații nu sunt prevăzute de lege. De aceea, considerăm că prevederile actuale a punctului 10 a Regulamentului cu privire la cardurile de plată, urmează a fi păstrate deoarece acordă posibilitate băncilor să aleagă de sine stătător modul de informare a clienților despre cuantumul comisioanelor percepute.</p>	
11.		<p>BC „Eximbank-Gruppo Veneto Banca” S.A.</p>	<p>La pct. 10¹, 10², 11¹, 11² – astfel de posibilitate ține în mod exclusiv de potențialul tehnic al centrului de procesare. Corespunzător, BC „Eximbank-Gruppo Veneto Banca” S.A. a înaintat o interpelare către procesator obținând următorul răspuns: „Dezvoltatorul softului confirmă că, este posibilă indicarea mărimii comisionului perceput de către banca emitentă, dacă este membră a centrului de procesare. Pentru aceasta, este necesară procurarea funcționalului din partea dezvoltatorului companiei OpenWay. Costurile și termenul de implementare nu sunt cunoscute la momentul dat.” În baza răspunsului primit, dorim să subliniem faptul că implementare unui astfel de funcțional presupune cheltuieli adiționale din partea băncii, atât la nivel de soft cât și la nivel de configurație a bancomatelor, care se vor răsfrînge în mod direct în tarifele suportate de către deținătorii de card.</p> <p>Totodată, ținem să precizăm că, banca oferă pîrghii suficiente clienților săi de a cunoaște anticipat tarifele percepute de pe contul de card la tranzacțiile de tip on-us, și anume:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prezența tarifelor pe site-ul oficial al băncii www.eximbank.com; 	

			<ul style="list-style-type: none"> - Serviciul clienți gratuit, cu datele de contact înscrise pe verso-ul cardului; 	
12.	<p>Punctul 2: După punctul 11 se completează cu punctele 11¹, 11², 11³ cu următorul cuprins: „11¹. Informația privind operațiunile de plată realizate la ATM prin intermediul cardurilor de plată emise în rețeaua proprie trebuie să corespundă următoarelor cerințe: a) înscrierea în mod expres, într-o formă clară, vizibilă, ușor de citit, mărimea caracterelor privind comisioanele trebuie să fie egală cu celelalte caractere afișate pe ecranul ATM; b) prezentarea sumei exacte în moneda națională a comisionului perceput, care va include costul fiecărei operațiuni de plată pe care trebuie să o suporte deținătorul cardului de plată. 11². Informația privind operațiunile de plată realizate la ATM prin intermediul cardurilor de plată emise de un alt prestator de servicii de plată trebuie înscrisă în mod expres, într-o formă clară, vizibilă, ușor de citit, mărimea caracterelor mesajului de atenționare trebuie să fie egală cu celelalte caractere afișate pe ecranul ATM.</p>		<p>La pct. 11³ – banca poate oferi deținătorului de card informația solicitată în proiect, în cazul blocării/reținerii cardului la bancomat, atunci când evenimentul produs parvine din partea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Băncii emitente – la nivel de card este stabilit statutul de reținere „Pick up”; - Băncii acceptatoare – la nivel de procesator sunt stabilite limite de deservire a acestui card din motive de suspiciune că ar putea fi contrafăcut. <p>Mesajul de notificare poate avea loc prin imagini informative ce vor conține date de contact ale băncii acceptante, și anume : nr. de telefon al tehnicianului, orarul de deservire. Termenul maxim de returnare a cardului nu poate fi expus, ținându-se cont de faptul că aceasta nu depinde în întregime de banca acceptantă, fiecare caz fiind particular.</p> <p>BC „Eximbank-Gruppo Veneto Banca” S.A nu poate notifica deținătorul de card privind blocarea/reținerea cardului în cazul defecțiunii tehnice a bancomatului.</p>	
13.		BC „Comerțbank” S.A.	<p>La pct. 11¹: Lit. b) - determinarea și afișarea sumei exacte în moneda națională este dificil de implementat și va presupune costuri mari, care în final se vor răsfrânge asupra clienților.</p>	

	<p>11³. Prestatorii de servicii de plată care permit realizarea operațiunilor de plată la ATM prin intermediul cardurilor de plată emise în rețeaua proprie și/sau emise de un alt prestator de servicii, în cazul blocării/reținerii cardului de plată la ATM-ul din rețeaua proprie trebuie să informeze deținătorul cardului de plată, prin semnal video de avertizare pe ecranul ATM-ului cu privire la următoarele:</p> <p>a) termenul maxim în care deținătorul cardului de plată poate reîntra în posesia cardului de plată;</p> <p>b) indicarea numărului de telefon la care deținătorul cardului de plată poate să apeleze, precum și intervalul orar în care deținătorul cardului de plată poate contacta prestatorul de servicii de plată.”;</p>		<p>Totodată, ținem să menționăm că prestatorul de servicii de plată are carduri emise cu același BIN atât în cadrul proiectelor salariale, pentru care nu percepe comisioane la retragerea de numerar în ATM-urile proprii, cât și carduri (cu același BIN) emise în condiții generale, pentru care percepe comisioane.</p> <p>La pct. 11³:</p> <p>Lit. a) - conține prevederea privind afișarea pe ecranul ATM-ului a termenului maxim în care deținătorul cardului de plată poate reîntra în posesia cardului de plată, dispoziție care va îngreuna interacțiunea băncii cu clientul deoarece acest termen maxim variază de la o situație la alta dependentă de: momentul în care s-a făcut ultima încasare a bancomatului, locația bancomatului, cazuri excepționale ce țin de plecarea clientului peste hotare, etc.), ori în cazul în care banca îl va afișa, aceasta riscă să sperie clientul, care poate să considere că va reîntra în posesia cardului doar în termenul afișat. Atâta timp cât pe ecranul ATM-ului va fi afișat numărul de telefon al serviciului clienți al băncii (conform literei b) al aceluiași și punct), la care clientul va putea apela indiferent de situație, considerăm inoportună indicarea termenului sus-menționat.</p> <p>Lit. b) - sintagma „<i>precum și intervalul orar în care deținătorul cardului de plată poate contacta prestatorul de servicii de plată</i>” intră în contradicție cu obligația prestatorului de servicii de plată, prevăzută la art. 55, alin. 1, lit. c) din Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică („<i>să se asigure că în orice moment sînt disponibile mijloace corespunzătoare care să permită utilizatorului serviciilor de plată să facă o notificare în conformitate cu art.54 alin. (1) lit. b) sau să ceară deblocarea în conformitate cu art.53 alin.(4)</i>”), iar ca urmare, deoarece Legea impune asigurarea de către bancă a unui serviciu clienți 24 ore, indicarea unui interval orar pentru contactare este inutilă.</p>	
14.		BC „VictoriaBank” S.A.	<p>La pct. 11¹ lit. b):</p> <p>1. Implementarea funcționalității pentru satisfacerea cerințelor înaintate este posibilă, dar necesită investiții considerabile financiare și de timp, resurse care pot fi</p>	

			<p>utilizate pentru implementarea altor servicii, la fel de importante pentru clienți.</p> <p>2. Informarea prealabilă a clientului despre existența comisionului poate fi afișată, dar afișarea comisioanelor concrete percepute și a întregii sume a tranzacției va impune schimbări considerabile în logica funcționării bancomatelor, ce, la rândul său, va duce la mărirea timpului de efectuare a unei operațiuni și complicarea interacțiunii clientului cu bancomatul.</p> <p>În acest context considerăm că este cel mai adecvat să informăm clientul despre suma operațiunii, care include toate comisioanele, prin oferirea informației pe cec după operațiune.</p> <p>De asemenea trebuie să menționăm faptul că această funcționalitate este posibilă doar în cazul deservirii cardurilor emise în rețeaua proprie. În cazul în care cardul este emis de un alt prestator de servicii de plată, afișarea sumei exacte a comisioanelor este imposibilă.</p> <p>La pct. 11³:</p> <p>Cu privire la afișarea pe ecranele bancomatelor a informației conform pct. 11³ - este necesar să se ia în considerație faptul că retragerea unui card de bancomat poate fi rezultatul unei defecțiuni tehnice a echipamentului sau a cardului, în urma căreia nu se va declanșa evenimentul ce duce la afișarea imaginii cu informația corespunzătoare. Pentru astfel de cazuri sunt prevăzute sticker-e care sunt expuse pe un loc vizibil pe bancomat și conțin informații de contact și orarul serviciului suport pentru clienți.</p> <p>De asemenea trebuie menționat faptul că în caz de retragere a cardului la cererea prestatorului de servicii de plată care a emis cardul, clientului i se afișează un mesaj despre necesitatea de a contacta prestatorul de servicii de plată care a emis cardul pentru a determina motivele retragerii cardului, deoarece în acest caz prestatorul de servicii de plată, bancomatul căruia a reținut cardul, nu are dreptul să returneze cardul clientului și exercită cerințele unui alt prestator de servicii de plată care a emis cardul.</p>	
15.		BC	La pct. 11 ¹ , se propune următoarea redacție de către	

		<p>„Moldindconbank” S.A.</p>	<p>bancă: Informația privind operațiunile de plată realizate la ATM prin intermediul cardurilor de plată, <i>în situația în care prestatorul de servicii de plată în rețeaua căruia are loc operațiunea de plată este în același timp și emitentul cardului</i>, trebuie să corespundă următoarelor cerințe: a) înscrierea în mod expres, într-o formă clară, vizibilă, ușor de citit, mărimea caracterelor privind comisioanele trebuie să fie egală cu celelalte caractere afișate pe ecranul ATM; b) prezentarea sumei exacte în moneda națională sau în <u>valuta în care are loc operațiunea de plată</u> a comisionului perceput, care va include costul fiecărei operațiuni de plată pe care trebuie să o suporte deținătorul cardului de plată. Conform opiniei băncii, impunerea în textul Regulamentului obligativitatea exclusivă de „<i>prezentarea sumei exacte în moneda națională a comisionului perceput</i>” poate crea numeroase confuzii și prin urmare incomodități deținătorilor de carduri de plată care fac retrageri de numerar în valută, depuneri în valută sau transferuri. De exemplu, un deținător de card ce retrage 50 EUR, comision 2%, poate vedea pe ecran: Suma retragerii: 50 EUR Comision: 20,15 MDL sau (mai comod pentru deținător, cel puțin vizual, este să poată raporta valoarea/mărimea comisionului la valoarea retrasă/depusă/transferată în valuta pe care o utilizează la efectuarea operațiunii de plată): Suma retragerii: 50 EUR Comision: 1 EUR</p> <p>La pct. 11², modificarea propusă de bancă: Punctul respectiv se propune a fi exclus. Argumentare: Acest punct este strâns corelat cu pct. 10², care propunem să fie exclus din motivele expuse mai sus.</p> <p>De asemenea luând în considerație complexitatea și costurile potențiale majore implicate în realizarea</p>	
--	--	---	---	--

			funcționalității tehnice necesare respectării cerințelor noi, propunem organizarea unei întâlniri pe marginea acestui subiect pentru discuția comună cu reprezentanții băncilor din Moldova și coordonării următorilor pași.
16.		„FinComBank” S.A.	<p>La pct. 11¹, 11², și 11³: Nu suntem de acord cu modificările din punctul 2 al proiectului, alineatul 1-3 din cauză că implementarea modificărilor propuse în Regulamentul cu privire la cardurile de plată va solicita cheltuieli financiare semnificative din partea băncilor în vederea desfășurării suportului tehnic (soft-ului) ATM, care vor fi suportate de către clienții Băncii prin majorarea comisioanelor pentru deservirea cardurilor de plată.</p> <p>Totodată, Vă atragem atenție că implementarea modificărilor propuse în Regulamentul cu privire la cardurile de plată va avea drept rezultat majorarea timpului de prelucrare a tranzacției și manifestarea nemulțumirii clienților cu privire la creșterea timpului de realizare a operațiunilor de plată în ATM.</p>
17.		BC „ProCreditBank” S.A.	<p>La pct. 11²: Nu este clar dacă mesajul de atenționare privind aplicarea comisionului trebuie să conțină suma exactă a acestuia. Presatorul de servicii de plată acceptant nu deține informația despre mărimea comisioanelor stabilite de către prestatorul de servicii de plată emitent, astfel nu va fi posibilă indicarea mărimii comisionului în mesajul de atenționare.</p> <p>La pct. 11³: Există diferite cauze/reținerii cardului de plată: clientul a uitat să-și ia cardul din ATM după ce a efectuat tranzacția, prestatorul emitent a solicitat reținerea cardului, cardul utilizat este falsificat, clientul a introdus incorect codul PIN de trei ori consecutiv, etc. Nu este întotdeauna posibil de indica termenul în care deținătorul cardului de plată poate reîntra în posesia cardului de plată, în special când cardul este emis de un alt prestator de servicii. Apelând la numărul de telefon indicat clientul poate obține toată informația necesară inclusiv și termenul în care el poate reîntra în posesia cardului de plată. De aceea BC „ProCreditBank” S.A. propune de a exclude condiția</p>

			literei a).	
18.		BC „Banca de Economii” S.A.	La pct. 10¹, 10², 11¹, 11² - ce prevăd că prestatorii de servicii de plată trebuie să informeze pe ecranul bancomatelor privind comisioanele percepute de prestatorul emitent, determinarea și afișarea sumei exacte în monedă națională a comisioanelor percepute va fi disponibilă prin intermediul autorizației primite de la Centrul de Procesare, ceea ce condiționează posibilitățile de implementare a acestor modificări în funcție de capacitățile tehnice ale Centrului de Procesare. Concomitent, Vă comunicăm că implementarea opțiunilor date va genera costuri considerabile din partea băncilor comerciale, recuperarea cărora va fi posibilă prin includerea acestora în tarifele pentru deservirea cardurilor bancare emise de Bancă.	
19.		BC „Moldova Agroindbank” S.A.	La pct. 10¹, 10², 11¹, 11² - care se referă la informarea deținătorilor de carduri de plată, la ecranul ATM-ului, cu privire la comisioanele ce vor fi percepute eventual în urma prestării serviciilor de plată la ATM-ul respectiv, nu pot fi realizate din cauza mecanismelor de funcționare stabilite de către sistemele internaționale de plăți. Astfel, prestarea serviciului de plată la ATM, atât în rețeaua proprie, cât și în rîndul deținătorilor de carduri de plată emise de un alt prestator de servicii de plată, se efectuează cu implicarea sistemelor internaționale de plată (Visa sau Mastercard) conform structurii standardizate: cîmpurile mesajelor de autorizare au structură predefinită și nu includ valorile comisioanelor aplicate de către prestatorii serviciilor de plată emitenți. Respectiv, afișarea valorilor comisioanelor la ecranul ATM-ului utilizînd un alt canal decît mesajele de autorizare a sistemelor internaționale de plată este irealizabil. Reieșind din cele expuse, considerăm că argumentele expuse mai sus sunt suficiente și justificate pentru excluderea punctelor 10 ¹ , 10 ² , 11 ¹ și 11 ² din proiectul vizat, iar aprobarea celorlalte amendamente vor conduce neîntîrziat la realizarea obiectivelor trasate.	

20.		<p>BC „Mobiasbancă–Groupe Société Generale” S.A.</p>	<p>La pct. 11³ - Cu referire la punctul 11³, litera a), dorim să sesizăm următoarele procese practice care nu vor putea fi încadrate în acesta prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • �n cazul în care cardul este emis în rețeaua proprie și/sau emise de un alt prestator de servicii și este reținut la ATM din cauza unor incidente tehnice, de exemplu, deconectarea curentului electric, respectiv reținerea cardului de către ATM, nici sistemul de gestiune a cardurilor, nici ATM propriu-zis, nu au înregistrări privind reținerea cardului. Respectiv, în astfel de cazuri nu există careva posibilități privind informarea clientului privind termenele de restituire a cardului; • �n cazul în care cardul este emis de un alt prestator de servicii și este reținut la ATM la inițiativa prestatorului de servicii emitent, atunci există posibilitatea de a informa clientul despre adresare la prestatorul de servicii emitent pentru obținerea detaliilor privind cauzele de reținere a cardului la ATM; 	
21.		<p>Banca Comercială Română Chișinău” S.A.</p>	<p>La pct. 11³:</p> <p>1. Există situații în care deținătorului nu �i va putea fi restituit cardul respectiv, indiferent dacă este sau nu client al prestatorului de servicii de plată proprietar al terminalului ATM în care acesta a fost blocat/reținut (de ex. statut Pick-Up). Dacă cardul aparține unui client al altui prestator de servicii de plată, prestatorul de servicii de plată în al cărui terminal ATM este reținut cardul nu va putea restitui cardul capturat direct deținătorului, deoarece în mod normal clientul trebuie să se adreseze prestatorului de servicii de plată emitent al cardului de plată pentru a afla motivul reținerii, iar prestatorului de servicii de plată în al cărui terminal ATM este reținut cardul are dreptul de a elibera cardul deținătorului doar în baza unei solicitări din partea prestatorului de servicii de plată emitent al cardului.</p> <p>2. Prin formularea actuală a p. 11³ sunt excluse cazurile c�nd cardul de plată poate fi reținut în ATM în timpul executării unei operațiuni de verificare sold sau solicitare mini-extras.</p> <p>Reieșind din cele expuse mai sus, prestatorului de servicii</p>	



			de plată în al cărui terminal ATM este reținut un card emis de către alt prestator de servicii de plată, nu poate preciza concret, în dependență de situație, dacă și în ce interval de timp va putea returna cardul de ținătorului. Un termen maxim ar putea fi precizat doar în condițiile în care este vorba de un card emis de prestatorului de servicii de plată deținător/proprietar al terminalului.	
22.	<p>Punctul 3: Punctul 18 se expune în redacție nouă: „18. Banca care prestează serviciile de asigurare a finalității decontărilor aferente operațiunilor în monedă națională efectuate cu carduri de plată pe teritoriul Republicii Moldova trebuie să se conformeze următoarelor cerințe: [...] 4) efectuează evaluarea periodică, cel puțin o dată pe an, a suficienței măsurilor întreprinse și elaborarea unui raport și plan de asigurare a continuității în acest sens cu prezentarea acestuia la Banca Națională a Moldovei nu mai târziu de data de 20 ianuarie a anului următor celui gestionar.”;</p>	BC „Comerțbank” S.A.	La pct. 18 subpct. 4): Considerăm că elaborarea unui plan de asigurare a continuității, conform pct. 18, alin 4) ține, în primul rând, de obligația centrului de procesare, pentru că prestatorul, ale cărei activități/operațiuni cu cardurile de plată sunt externalizate, va putea întreprinde careva acțiuni în caz de situații critice numai după intervenția centrului de procesare.	Nu se acceptă , deoarece cerințele stabilite în pct. 18 subpct. 4) din Regulament vizează potențialii agenți de decontare. Agentul de decontare are obligația de a evalua periodic suficiența măsurilor întreprinse, precum și să elaboreze și să prezinte Băncii Naționale raportul și planul de asigurare a continuității.
23.	<p>Punctul 5: După punctul 19, se completează cu punctele 19¹ și 19² cu următorul cuprins: „19¹. Banca Națională eliberează permisiunea privind prestarea serviciilor de asigurare a finalității decontărilor aferente operațiunilor în monedă națională efectuate cu carduri de plată pe teritoriul Republicii Moldova, băncii doar dacă în urma evaluării informațiilor prezentate de bancă și a informațiilor deținute de Banca Națională se constată că prestarea acestor servicii nu comportă riscuri semnificative. În realizarea acestei evaluări Banca Națională luând în considerare realizarea obiectivelor de promovare a activității eficiente pe piața serviciilor de plată întru menținerea securității și eficienței sistemelor de plăți, asigurarea stabilității și siguranței activității desfășurate de</p>	BC „Banca de Economii” S.A.	La pct. 19¹ lit. f) - prevede că banca care prestează servicii de asigurare a decontărilor aferente operațiunilor în monedă națională efectuate cu carduri de plată pe teritoriul Republicii Moldova, deține statut de membru principal (participant direct) în cadrul sistemului de plăți cu carduri de plată. Menționăm că decontările vizate se realizează la nivel local și deținerea sau nu a statutului de membru principal în cadrul sistemului de plăți nu exercită influență asupra procedurii de efectuare a decontărilor locale pe teritoriul RM. Astfel, considerăm oportun excluderea punctului dat din cadrul Proiectului Hotărârii Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei pentru modificarea și completarea Regulamentului cu privire la cardurile de plată, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Băncii Naționale a Moldovei nr. 157 din 01.08.2013.	Nu se acceptă deoarece deținerea statutului de membru principal diminuează riscurile (riscul de lichiditate, riscul de credit etc.) la care este expus agentul de decontare. Totodată, în cazul neonorării de către banca cu statut de afiliat a obligațiilor sale în calitatea sa de agent de decontare, aceasta poate expune riscurilor banca cu statut de membru principal prin intermediul căreia operează în sistem.
24.		BC „Mobiasbancă–Groupe Société	La pct. 19¹, 19² și 20¹: Propunerile de completare a Regulamentului cu punctele	Nu se acceptă deoarece evaluarea suplimentară a băncii care intenționează



<p>bancă și/sau îndeplinirii obligațiilor asumate de către bancă, ținând cont dar fără a se limita la acestea, se asigură de întrunirea cumulativă de către bancă a următoarelor condițiilor:</p> <p>a) activează pe parcursul a cel puțin trei ani după obținerea licenței de desfășurare a activităților financiare;</p> <p>b) nu a încălcat limitele indicatorilor de prudență conform actelor normative ale Băncii Naționale, stabilite în conformitate cu art. 28 alin. (1) și alin. (2) lit. a), b), c), e), f) din Legea instituțiilor financiare nr. 550-XIII din 21 iulie 1995, în decursul ultimelor douăsprezece luni înaintea depunerii demersului;</p> <p>c) băncii nu i-au fost aplicate sancțiuni sau măsuri prevăzute la art.38 alin. (1) lit. a), d) și f), alin.(2) pct. 1), pct. 2), pct.3) lit. a) - g) și lit. i), j), k) și pct.4) din Legea instituțiilor financiare nr. 550-XIII din 21 iulie 1995, în decursul ultimelor douăsprezece luni până la data depunerii demersului;</p> <p>d) deținătorilor de cote substanțiale în capitalul băncii nu le-au fost aplicate măsurile prevăzute la art. 38 alin. (2¹) din Legea instituțiilor financiare nr. 550-XIII din 21 iulie 1995, în decursul ultimelor douăsprezece luni până la data depunerii demersului;</p> <p>e) procedurile de gestionare a riscurilor se conformează cerințelor stabilite la pct. 18;</p> <p>f) deține statut de membru principal (participant direct) în cadrul sistemului de plăți cu carduri de plată în cadrul căruia intenționează să presteze servicii de asigurare a finalității decontărilor.</p> <p>19². Banca Națională este în drept să solicite prezentarea informațiilor suplimentare, în cazul în care informația menționată la pct. 19 nu este suficientă pentru a realiza evaluarea prevăzută la pct. 19¹ în vederea eliberării permisiunii băncii privind prestarea serviciilor de asigurare a</p>	<p>Generale” S.A.</p>	<p>19¹, 19² și 20¹ prin care este introdusă permisiunea privind prestarea serviciilor de asigurare a finalității decontărilor aferente operațiunilor în monedă națională efectuată cu carduri de plată, precum și condițiile de eliberare și retragere a acesteia, urmează a fi revizuită sau exclusă din următoarele considerente. Menționăm că permisiunea dată nu este stabilită de Legea nr.114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, respectiv depășește limitele cadrului legal de aprobare a actelor normative subordonate legii stabilit de art.5 și 13 alin.(2) al Legii nr.317 din 18 iulie 2003 privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale. Considerăm că, odată cu obținerea din partea BNM a confirmării privind începerea activității într-un sistem de plăți cu carduri de plată, eliberată conform punctului 5 a Regulamentului menționat, banca urmează să dispună în mod automat de calitatea de agent de decontare. Propunerile înaintate doar tergiversează procesul de prestare a serviciilor conform Regulamentului cu privire la cardurile de plată.</p>	<p>să obțină statut de agent de decontare este esențială prin prisma riscurilor inerente (riscul de credit, de lichiditate, sistemic etc.) la care ar putea fi expuși ceilalți participanți la realizarea operațiunilor în monedă națională efectuate cu carduri de plată pe teritoriul RM.</p> <p>Menționăm că, conform prevederilor art. 93 din Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, BNM supraveghează sistemul de plăți din RM.</p> <p>Totodată, conform art. 94 din Legea nr. 114 din 18.05.2012, BNM este împuternicită „să adopte acte normative pentru realizarea supravegherii [...]”</p>
--	------------------------------	--	--

	finalității decontărilor aferente operațiunilor în monedă națională efectuate cu carduri de plată pe teritoriul Republicii Moldova.”;			
25.	Punctul 7: După punctul 20, se completează cu punctul 20 ¹ cu următorul cuprins: „20 ¹ . În cazul în care Banca Națională constată că prestarea serviciilor de asigurare a finalității decontărilor aferente operațiunilor în monedă națională efectuate cu carduri de plată pe teritoriul Republicii Moldova comportă riscuri semnificative, inclusiv în cazurile în care banca a încălcat, pe parcursul a trei luni consecutive, limitele indicatorilor de prudență menționați la pct. 19 ¹ lit. b) sau i-au fost aplicate sancțiunile/măsurile prevăzute la pct. 19 ¹ lit. c), sau i-au fost aplicate deținătorilor de cote substanțiale măsurile prevăzute la pct. 19 ¹ lit. d), Banca Națională retrage permisiunea băncii privind prestarea serviciilor respective.”;			
26.	Punctul 9: După punctul 55, se completează cu punctul 56 cu următorul cuprins: „56. Supravegherea activității agenților de decontare este efectuată de către Banca Națională a Moldovei prin efectuarea controalelor pe teren și din oficiu în vederea verificării întrunirii cerințelor stabilite la pct. 18 și pct. 19 ¹ .”.	BC „Comerțbank” S.A.	La pct. 56: După punctul 55, se va completa cu pct. 55 ¹ (și nu cu pct. 56, cum este indicat în proiect), datorită existenței pct.56.	Se acceptă
27.		BC „Unibank” S.A.		Nu are obiecții și propuneri
28.		BC „Energbank” S.A.		Nu are obiecții și propuneri
29.		BC „Banca Socială” S.A.		Nu are obiecții și propuneri