

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE  
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.  
ultima redacție în vigoare din 01.10.2023**

**CUPRINS**

Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE .....	3
1.1. Sfera de aplicare .....	3
1.2. Termeni utilizați .....	3
1.3. Contractarea serviciilor bancare .....	13
1.4. Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și Finanțării Terorismului.....	14
1.5. Cerințe de cunoaștere a Clientului.....	15
1.6. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.....	17
1.7. Temeiul legal al prelucrării datelor cu caracter personal. ....	17
1.8. Transmiterea datelor cu caracter personal.....	18
1.9. Categoriile de date cu caracter personal.....	18
1.10. Confidențialitatea datelor cu caracter personal.....	19
1.11. Termenul de păstrare a datelor .....	19
1.12. Drepturile subiecților datelor cu caracter personal.....	19
1.13. Confidențialitatea și secretul bancar .....	20
1.14. Reguli aplicabile contractelor încheiate la distanță .....	20
Capitolul II. SERVICII BANCARE.....	21
2.1. CONT CURENT ȘI SERVICII AFERENTE .....	21
2.1.2. Deschiderea conturilor curente.....	22
2.1.3. Modificarea, închiderea conturilor curente .....	22
2.2. OPERAȚIUNI DE PLATĂ.....	23
2.3. PLĂȚI DIN NUMELE CLIENTULUI .....	24
2.4. PLĂȚI ÎN FAVOAREA CLIENTULUI .....	27
2.5. PLĂȚI PROGRAMATE .....	28
2.6. ALTE OPERAȚIUNI DE PLATĂ.....	29
2.7. DEPOZITE.....	30
2.8. CARDURI DE PLATĂ ȘI SERVICII AFERENTE .....	33
2.9. ACORDAREA CREDITELOR - PERSOANELOR FIZICE .....	43
2.10. SERVICIUL „Cash-In by code ” .....	44
2.11. SERVICIUL „Cash by Code” .....	44
2.12. SERVICIUL „SMS-NOTIFICĂRI” .....	45
2.13. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ.....	45
2.13.2. SERVICIUL „BANKFLEX-MULTYCHANNEL ” .....	46
2.14. SERVICIUL „Extrase Electronice” .....	48
2.15. SERVICIUL „Maibank” .....	49

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE  
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.16.	SERVICIUL „MAIBCHATBOT” .....	50
2.17.	SERVICIUL P2P .....	52
2.18.	SERVICIUL TRANSFER2CARD (T2C) .....	52
Capitolul III. PROCURA ȘI REPREZENTAREA .....		54
Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR .....		55
4.1.	Drepturile și obligațiile Clientului .....	55
4.2.	Drepturile și obligațiile Băncii .....	58
Capitolul V. COMISIOANE. DOBÂNZI. ALTE COSTURI .....		62
Capitolul VI. DISPOZIȚII FINALE .....		63
Anexa nr.1 Condițiile Serviciului Livrare Card .....		69

## CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.

### Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE

#### 1.1. Sfera de aplicare

1.1.1. Prezentele Condiții Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul B.C. „MAIB” S.A. (în continuare „Condiții Generale”) sunt elaborate în conformitate cu legislația în vigoare și, împreună cu Cererile-Contract, semnate de către Client, constituie un document unic, cu valoare și forță juridică pentru ambele părți. Aplicarea separată a acestora nu se admite.

1.1.2. Prezentele Condiții Generale sunt destinate reglementării raporturilor juridice și financiare existente între Bancă și Client ce determină condițiile de utilizare a serviciilor prestate de Bancă, menționate în prezentele Condiții Generale.

1.1.3. Serviciile bancare adiționale, ce nu se regăsesc în prezentele Condiții Generale vor fi contractate în baza contractelor speciale, aferente serviciului bancar adițional.

1.1.4. Banca își rezervă dreptul să ofere Serviciile, indicate în Condițiile Generale, atât în mod separat, cât și grupate în pachete de Servicii.

1.1.5. Prezentele Condiții sunt unele generale pot fi completate cu reguli și condiții speciale, specifice serviciilor bancare, precum și cu toate formularele standardizate/cererile/contractele semnate de Client și Bancă.

1.1.6. Orice Client sau potențial Client poate să consulte Condițiile Generale în vigoare la oricare subunitate a Băncii sau pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

1.1.7. Condițiile Generale devin operante și obligatorii pentru Clienții din momentul semnării Cererii(ilor)-Contract/ Contractului(elor) și rămân valabile pe întreaga perioadă de valabilitate a Cererii(ilor)-Contract/ Contractului(elor). Banca nu va stabili relații de afaceri cu o persoană fizică dacă aceasta nu acceptă Condițiile Generale.

1.1.8. Termenii utilizați în prezentele Condiții Generale, scriși cu majusculă, vor avea sensul indicat în Condiții Generale, dacă alt sens nu a fost descris în textul Cererii(ilor)-Contract/Contractului(elor).

1.1.9. În cazul existenței a divergențelor/discrepanțelor între prevederile Condițiilor Generale și prevederile existente în Cererea(ilor)-Contract/Contractului(elor), vor prevala prevederile Cererii(ilor)-Contract/ Contractului(elor).

1.1.10. În partea nereglementată de prezentele Condiții Generale, Banca va aplica și respecta prevederile legislației în vigoare.

1.1.11. Banca este înscrisă în Registrul băncilor persoane juridice din Republica Moldova, ținut de către Banca Națională a Moldovei, în calitate de autoritate care exercită atribuții de licențiere, reglementare și supraveghere prudențială a băncilor. Banca își desfășoară activitatea în baza licenței seria A MMII nr. 004506, eliberată la data de 23.02.2018 pe un termen nedeterminat de către Banca Națională a Moldovei și este înregistrată în Registrul de Stat al persoanelor juridice la 21.05.2001 cu numărul de identificare de stat – codul fiscal (IDNO) 1002600003778.

#### 1.2. Termeni utilizați

1.2.1. Termenii utilizați în cadrul prezentelor Condiții Generale și în toate documentele aferente acestora, vor fi înțeleși după cum urmează:

<b>3D-Secure</b>	Sistem antifraudă dezvoltat de sistemele internaționale de plăți VISA (logo-ul Verified by VISA), MasterCard (logo-ul MasterCard Secure Code) și American Express (logo-ul American Express SafeKey) prin care, la efectuarea unei achitări în mediul Internet, se solicită suplimentar, pe lângă datele cardului (numărul cardului, dată până când este valabil cardul și CVV2) și o parolă (dinamică sau statică) pentru autentificarea deținătorului de card de către banca emitentă.
<b>Act de identitate</b>	Pașaport al RM cu autorizarea de emigrare, pașaport emis de alt stat, pașaport diplomatic, buletin de identitate al cetățeanului Republicii Moldova, buletin de identitate provizoriu - care nu conține codul numeric (IDNP) din 13 cifre, buletin de identitate provizoriu - care conține codul numeric (IDNP) din 13 cifre, permis de ședere permanentă, permis de ședere provizorie, buletin de identitate al refugiatului, buletin de identitate al beneficiarului de protecție umanitară, buletin de identitate pentru apatrid.
<b>Autentificare biometrică</b>	Mod de Autentificare și identificare electronică constând în una din următoarele metode, setate de către Client în SADD:

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE  
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• scanarea amprenteii digitale a Deținătorului/Utilizatorului Autorizat de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de către tehnologia specifică dispozitivului. Această funcționalitate este disponibilă numai pentru modelele de dispozitive care permit și au încorporată tehnologia specifică scanării amprenteii digitale;</li> <li>• recunoașterea facială a Deținătorului/Utilizatorului Autorizat de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de către tehnologia specifică dispozitivului. Această funcționalitate este disponibilă numai pentru modelele de dispozitive care permit și au încorporată tehnologia specifică scanării trăsăturilor faciale;</li> <li>• maib biometrie - serviciu prin care clienții și non-clienții băncii care și-au exprimat consimțământul privind prelucrarea datelor biometrice, au posibilitatea de a se identifica în sistemele automatizate ale Băncii prin contrapunerea datelor biometrice captate – imaginea facială cu fotografia înregistrată la I.P. "Agenția Servicii Publice" a Republicii Moldova.</li> </ul>
<b>Autentificare electronică</b>	Proces de verificare a identității Clientului și a autenticității tranzacțiilor electronice transmise/primite prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță, printr-o metodă care asigură un nivel adecvat de siguranță privind identitatea utilizatorului și autenticitatea tranzacțiilor (ex. semnătură electronică, identificator și parolă, criptare, utilizarea parolelor de unică folosință (OTP), Autentificare biometrică etc.).
<b>Autorizare</b>	Permisiunea băncii emitente la efectuarea operațiunii cu cardul, ce implică după sine obligația de a debita contul curent pentru operațiuni cu carduri de plată în favoarea acceptantului. Autorizarea presupune procesul de verificare a cardului și de identificare a Deținătorului, prin care comerciantul sau banca acceptantă, înainte de efectuarea operațiunii cu cardul, cere și primește de la banca emitentă un răspuns, ce reflectă opinia acesteia asupra oportunității, efectuării operațiunii.
<b>Banca/Creditor</b>	BC „MAIB” S.A. reprezentată de către sucursalele/agențiile sale.
<b>Bancomat ATM</b>	Terminal electronico-mecanic, care permite clienților MAIB de a retrage disponibilul din contul de card de plată sub formă de numerar, de a depune mijloace bănești în contul de card, de a transfera mijloace bănești, de a obține informații privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate cu/fără cardurile de plată, precum și accesare de către client a serviciului de schimb valutar în numerar, precum și efectuarea altor operațiuni.
<b>Beneficiar efectiv</b>	Orice persoană fizică ce deține sau controlează în ultimă instanță clientul și/sau persoana fizică în numele ori în interesul căruia/căreia se realizează, direct sau indirect, o activitate sau o tranzacție.
<b>Biroul istoriei de credit (BIC)</b>	<p>Persoană juridică de drept privat, înregistrată în conformitate cu legislația în vigoare, care prestează, servicii de formare, prelucrare și păstrare a istoriilor de credit, precum și de prezentare a rapoartelor de credit, și servicii aferente.</p> <p>(ex: Biroul de credit S.R.L., INFODEBIT CREDIT REPORT S.R.L., Viascope SRL).</p>

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE  
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

<b>Blocarea cardului</b>	Acțiunea de suspendare/stopare în sistemele informaționale gestionate de Bancă a accesului la contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare prin utilizarea cardului.
<b>BNM</b>	Banca Națională a Moldovei.
<b>Card</b>	Un suport de informație standardizat (inclusiv așa cum este el definit de Regulamentul BNM nr.157/2013 cu privire la cardurile de plată) și, după caz, personalizat prin intermediul căruia Deținătorul are acces la distanță, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și/sau a unor alte modalități care permit identificarea sa, în funcție de tipul Cardului, la Contul la care este atașat Cardul în vederea efectuării Operațiunilor.
<b>Card instant</b>	Card personificat, de plată emis doar în lei moldovenești, care este atașat la un Cont bancar. Acest Card se emite în mod programistic prealabil depunerii Cererii-contract de emiteră a cardului de plată de către Debitor. După completarea Cererii-contract de emiteră a cardului de plată, cu furnizarea datelor și documentelor necesare pentru identificarea Deținătorului în evidența internă a Băncii, Clientul devine Deținător al Cardului instant.
<b>Card digital</b>	Instrument de plată electronic (alternativă digitală a cardului pe suport fizic), care poate fi utilizat în vederea efectuării operațiunilor de plată și asigură clienților acces rapid și comod la mijloacele bănești. Acest card se emite în baza solicitării Clientului doar în cadrul aplicației mobile Maibank (unde se vor reflecta datele caracteristice cardului). Setul de caracteristici ale cardului digital sunt similare celui cu suport fizic: nume și prenume deținător, număr cont, număr card, cod CVV, data expirării.
<b>Caz de default</b>	Survenirea unuia sau mai multor cazuri sau circumstanțe, care determină aplicarea de către Bancă a unor sancțiuni față de Debitor.
<b>Cerere/Cerere-Contract/ Cerere de prestare a serviciilor bancare/Contract</b>	Solicitare în formă scrisă, inclusiv în format electronic, privind acordul de aderare și inițiere a relațiilor cu Banca, depusă de o persoană fizică la orice subunitate a Băncii sau înaintată în adresa Băncii prin intermediul SADD prin care se solicită prestarea, modificarea sau încetarea prestării unor anumite servicii oferite de către Bancă.
<b>Client</b>	Orice persoană fizică care este în procesul stabilirii unei relații de afaceri sau deja a stabilit o relație de afaceri cu Banca, a beneficiat sau beneficiază de serviciile Băncii ori desfășoară cu aceasta alte operațiuni cu caracter permanent sau ocazional.
<b>Comerciant/Agent Economic</b>	Persoană juridică, întreprinzător individual sau persoană fizică care practică alt tip de activitate care, conform obligațiilor reciproce cu banca acceptantă de carduri, acceptă Cardurile ca mijloc de plată la comercializarea mărfurilor și/sau prestarea serviciilor.
<b>Comision de acordare/ Comision unic</b>	Sumă de bani în mărime fixă și/sau sub forma unui procent percepută din valoarea totală a Creditului acordat, achitată de către Debitor la data acordării primei sau fiecărei tranșe a creditului sau se include în suma Creditului. Valoarea acesteia se stabilește conform „Tarifelor și Comisiunilor aplicate de către BC „MAIB” S.A. la serviciile prestate clienților retail”, în vigoare la momentul semnării Contractului de Credit.
<b>Comision de administrare lunar</b>	Suma de bani în mărime fixă și/sau determinată, prin aplicarea unui anumit procent la soldul Creditului. Valoarea comisionului, precum și modalitatea de calcul aplicată, se stabilesc conform „Tarifelor și Comisiunilor aplicate

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE  
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

	<p>de către BC „MAIB” S.A. la serviciile prestate clienților retail”, în vigoare la data contractării unui produs de credit de la Bancă.</p> <p>Se încasează automat, din prima lună de utilizare a Creditului, la data rambursării ratelor lunare (se include în rate lunare).</p>
<b>Comision de examinare a dosarului de credit</b>	Suma de bani în mărime fixă și/sau sub forma unui procent achitată de Debitor la momentul depunerii setului de documente necesare pentru examinarea dosarului de credit și a cărei mărime se stabilește conform „Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB” S.A. la serviciile prestate clienților retail”, în vigoare la momentul respectiv.
<b>Comision de rambursare anticipată a creditului</b>	Suma de bani determinată prin aplicarea unui anumit procent la suma Creditului, care a fost rambursată cu anticipație, urmând a fi plătită de Debitor la data depunerii cererii privind rambursarea anticipată (în cazul rambursării anticipate parțiale) sau la data efectuării rambursării respective (în cazul rambursării anticipate integrale a Creditului). Valoarea este stabilită conform „Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB” S.A. la serviciile prestate clienților retail”, în vigoare la momentul respectiv.
<b>Comision pentru modificarea condițiilor contractuale</b>	Suma de bani fixă, stabilită în „Registrul Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB” S.A. la serviciile prestate clienților retail”, în vigoare la momentul respectiv, care se achită la data semnării acordurilor adiționale la Contractele de Credit și doar în cazurile în care se operează modificări la Contractele în cauză.
<b>Comision pentru prelungirea termenului Creditului</b>	Suma de bani, determinată prin aplicarea unui anumit procent la soldul Creditului, dar care nu poate fi mai mică decât Suma minimă, stabilită pentru acest comision. Valoarea comisionului, precum și modalitatea de calcul a lui se stabilește conform „Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB” S.A. la serviciile prestate clienților retail” și care se achită la data efectuării prelungirii termenului pentru Credit.
<b>Comision pentru renegocierea Datoriei la Credit</b>	Suma de bani, determinată prin aplicarea unui anumit procent la soldul Creditului, dar care în orice caz nu poate fi mai mică decât suma minimă, stabilită pentru acest comision. Valoarea comisionului, precum și modalitatea de calcul a lui se stabilește conform „Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB” S.A. la serviciile prestate clienților retail”. Comisionul în cauză se achită la data semnării acordului adițional la Contractul de Credit, prin care se operează modificările negociate, aferente Datoriei la Credit.
<b>Cod IBAN</b>	Șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional contul curent al clientului Băncii.
<b>codul CVV2/ CVC2</b>	( <b>CVV</b> – valoarea de verificare a cardului, <b>CVC</b> – codul de validare a cardului) coduri formate din 3 cifre personale atribuite de Bancă Clientului, pentru a fi utilizate în vederea identificării acestuia la efectuarea operațiunilor de achitare în Mediul Card Not Present (operațiuni fără prezența fizică a cardului) cu utilizarea datelor cardului.
<b>codul PIN/PIN</b>	Număr personal de identificare a deținătorului de card de plată, format din 4 cifre atribuite de Bancă Clientului sau setat de către Client în mod independent prin aplicația Maibank sau la ATM-urile Băncii, pentru a fi utilizat în vederea identificării acestuia la efectuarea operațiunilor cu utilizarea cardului sau aplicațiilor de tip "portofel digital". Metoda de formare a codului PIN/PIN este stabilită de către Bancă.

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE  
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

<b>Cont, Cont curent pentru operațiuni cu card, Cont curent, Cont bancar</b>	Cont de plată în lei moldovenești și/sau altă valută, deschis pe numele Clientului - persoana fizică, la care este atașat un serviciu bancar (depozit la vedere sau depozit la termen sau card de plată, etc.) și în care sunt reflectate înregistrate în ordine cronologică toate operațiunile în numerar și/sau fără numerar, efectuate de către Client în acest cont în conformitate cu legislația în vigoare.
<b>Cont inactiv</b>	Cont curent bancar al Clientului care: a) are datorii aferente deservirii contului, acumulate pentru o perioadă mai mare de 6 luni consecutiv; b) nu a înregistrat operațiuni în cont pe o perioadă de minim 24 de luni consecutiv și soldul este mai mic sau egal cu comisionul ce va fi aplicat la închiderea contului; c) pentru conturile cu card de plată atașat, conturile care nu au înregistrate rulaje de cel puțin un an și toate cardurile emise la contul respectiv sunt expirate de cel puțin 6 luni sau acesta a fost dat spre închidere și toate cardurile sunt blocate definitiv.
<b>Contract de Credit</b>	Contract încheiat de către Creditor și Debitor (astfel cum ar putea fi completat, modificat sau reînnoit), precum și anexele aferente acestuia (dacă este cazul).
<b>Contract la distanță/ contract încheiat prin utilizarea mijloacelor electronice</b>	Contract încheiat între un Bancă și Client, de prestare a serviciilor bancare la distanță, și care presupune utilizarea exclusivă a unuia sau mai multor mijloace electronice (inclusiv Cod OTP sau autentificare biometrică) pentru încheierea acestuia.  Prin contract încheiat la distanță se înțeleg și Condițiile Generale Bancare, împreună cu Tarifele și Comisiunile Băncii în vigoare, precum și toate informările/acordurile/formularele/cererile semnate/agreate de Client și de Bancă, prin intermediul SADD.
<b>Credit/Overdraft autorizat</b>	Suma de bani pusă la dispoziția Debitorului/Clientului în baza Contractului de credit, care va putea fi utilizată prin una sau mai multe retrageri în numerar sau prin achitarea la Comercianți cu Cardul Instant (în cazul acordării creditului la Card Instant) sau alte tipuri de carduri și care urmează a fi rambursată de Debitor/Client până la termenul-limită de rambursare a Creditului.
<b>Curs valutar</b>	Reprezintă prețul comercial sau rata de schimb comercială a unei valute străine în raport cu moneda națională stabilit(ă) de Bancă pentru o anumită zi bancară sau pentru anumite tipuri de operațiuni bancare, care este furnizat de Bancă sau provine din surse publice.
<b>Cut-off time</b>	Reprezintă ora limită stabilită de Bancă până la care se vor primi ordinele de plată în vederea procesării tranzacțiilor sau transmiterea unei solicitări, sau depunerea unor documente privind îndeplinirea unor condiții pentru ca procesarea acestuia/acestora să se efectueze în aceeași zi curentă bancară.
<b>Data Limită</b>	Data la care încetează dreptul Debitorului de a mai efectua Trageri din Credit.
<b>Data rambursării Creditului /Data rambursării</b>	Data la care Debitorul este obligat să efectueze ultima Plată obligatorie.
<b>Date cu caracter personal</b>	Orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect,

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE  
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

	prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale.
<b>Date pentru identificarea la distanță</b>	Numele, prenumele, tipul cardului, cuvântul-parolă, data nașterii, adresa, numărul de telefon, ultimele operațiuni efectuate prin intermediul cardului, cât și alte date indicate în Cerere(ile)-Contract, datele biometrice colectate prin intermediul SADD și alte date de identificare.
<b>Datele cardului</b>	Set de date utilizate pentru efectuarea tranzacțiilor fără prezența fizică a cardului. Datele cardului includ: numărul cardului (16-19 cifre), termenul de valabilitate și/sau codul CVV2/CVC2.
<b>Datorie la Credit</b>	Soldul Creditului, care urmează a fi rambursat de către Debitor.
<b>Datorie restantă</b>	Datorie la Credit/ Dobândă / Penalități/ comisioane neachitate în termen.
<b>Debitor</b>	Persoană fizică, care în baza Contractului de Credit a obținut de la Bancă o sumă de bani (Credit) și care se obligă să o restituie, inclusiv dobânzile și alte plăți aferente.
<b>Deblocarea cardului</b>	Acțiunea de restabilire a accesului la contul curent pentru operațiuni cu carduri de plată prin utilizarea cardului.
<b>Depozit</b>	Suma de bani primită de la Client (deponent) sau de la un terț în folosul deponentului, înscrisă la soldul contului de depozit deschis pe numele deponentului, pe care Banca se obligă să o restituie deponentului după un anumit termen (depozit la termen) sau la cerere (depozit la vedere), cu sau fără dobândă ori cu orice alt beneficiu, fie în condițiile convenite în comun de către deponent sau de persoana împuternicită a acestuia și de Bancă.
<b>Depunător</b>	Persoana fizică care depune numerar în contul Clientului sau persoana fizică-representant al Clientului, împuternicită de acesta, care depune numerar în Contul bancar al acestuia sau al altei persoane juridice.
<b>Descoperire de cont neautorizată</b>	Rezultatul efectuării operațiunilor, valoarea totală a căreia depășește soldul disponibil din Contul de card al Clientului.
<b>Deținător</b>	Clientul care este titularul unui card destinat persoanelor fizice, emis de bancă pe numele său, în baza unei cereri.
<b>Deținător desemnat</b>	Persoană fizică pe numele căreia Deținătorul a solicitat emiterea unui Card suplimentar, recunoscută și acceptată de către Deținător ca având acces la unele sau la toate drepturile sale.
<b>Digital Onboarding</b>	Funcțional tehnic, integrat în SADD (maibank), prin intermediul căruia are loc procesul de identificare și verificare a clienților prin mijloace electronice, conform cerințelor cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, în vederea intrării în relații de afaceri cu Banca prin mijloace electronice, inclusiv prin utilizarea metodelor de identificare biometrică.
<b>Dobândă la credit</b>	Suma de bani determinată în urma aplicării ratei dobânzii la Datoria la Credit, urmând a fi plătită periodic de Debitor, conform prevederilor Contractului de credit până la rambursarea integrală a Creditului.



**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE  
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

<b>Dobânda de întârziere</b>	Sanctiune pecuniară aplicată de Bancă Clientului în cazul neonorării de către Client a obligațiilor asumate de rambursare a Creditului, în termenele și sumele stabilite. Datoria la Credit se va considera restantă și la această sumă se va calcula, începând cu prima zi a restanței și până în ziua achitării complete a ei, o dobândă de întârziere în conformitate cu tarifele Băncii.
<b>Document electronic</b>	Informație în formă electronică, creată, structurată, prelucrată, păstrată și/sau transmisă prin intermediul computerului sau al altor dispozitive electronice, semnată cu semnătură electronică sau prin utilizarea altor mijloace electronice convenite între Părți (inclusiv OTP, autentificare biometrică), care sunt utilizate ca metodă de autentificare și asigură autenticitatea Tranzacțiilor Electronice și altor acte juridice încheiate cu Banca.
<b>Document de decontare electronic</b>	Document electronic în forma ordinului de plată, a cererii de schimb valutar, a notei de plată sau a altui document, întocmit în conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare.
<b>Document justificativ</b>	Certificat, factură, contract, confirmare, extras din cont (document de plată) care confirmă retragerea mijloacelor bănești din contul titularului inclusiv deținut într-o altă Bancă pentru o perioadă precedentă care nu depășește 3 luni, alte documente, care să demonstrează caracterul legal al unor tranzacții sau operațiuni efectuate de clienți.
<b>Eliberare numerar</b>	Eliberarea de către Bancă, Clientului, a unei sume de bani în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale și actelor normative interne ale Băncii.
<b>Extras de cont</b>	Document ce include lista operațiunilor efectuate în cont, inclusiv prin intermediul cardului pentru o lună calendaristică, începând cu prima zi a lunii.
<b>FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)</b>	Actul SUA privind îndeplinirea obligațiilor fiscale cu privire la conturile străine, aplicabil Băncii conform Acordului inter-guvernamental de tip 2 de cooperare dintre Guvernul SUA și Guvernul Republicii Moldova pentru facilitarea implementării prevederilor acestui Act și Legii nr.241 din 29.12.2015..
<b>Garant Terț</b>	Persoană fizică/juridică, alta decât Debitorul, care constituie Garanție (garant ipotecar, garant gajist, fidejutor etc.).
<b>Garanție</b>	Orice instrument legal prin care se asigură executarea obligațiilor asumate de Debitor prin Contractul de Credit (ipotecă, gaj, fidejusiune, garanție financiară etc.).
<b>Graficul plăților</b>	Grafic de rambursare a Creditului.
<b>Instrument de plată</b>	Dispozitiv (dispozitive) personalizat(e) (cardul de plată, telefon mobil etc.) și/sau orice serie de proceduri (tehnice – coduri PIN, TAN, alte tipuri de coduri, login/parolă etc. sau funcționale – transferul de credit, debitarea directă) convenite între utilizatorul serviciilor de plată și prestatorul de servicii de plată și folosite de utilizatorul serviciilor de plată pentru a iniția un ordin de plată.
<b>Limite aplicate la operațiunile cu carduri</b>	Limita zilnică de retragere/alimentare a numerarului prin ATM pe teritoriul Republicii Moldova este stabilită de Bancă și este stipulată în tarifele și comisioanele aferente operațiunilor de deservire a cardurilor de plată ale Băncii. Banca își rezervă dreptul să stabilească limite asupra anumitor

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE  
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

	tipuri de tranzacții efectuate prin card în funcție de nivelul de risc atribuit. Unele limite pot fi modificate la solicitarea în scris, în format electronic sau prin apel telefonic cu Deținătorul, după identificarea acestuia și în corespundere cu limitele stabilite de Banca Națională a Moldovei (cu excepția limitelor stabilite pentru Clienții Clienților care au intrat în relație de afaceri cu banca prin intermediul mijloacelor electronice și nu au actualizat Chestionarul pentru Clientul persoană fizică la sucursală). Informații privind limitele aplicate de Bancă pot fi recepționate la numărul de telefon indicat pe cardul bancar.
<b>Limită la credit aprobată/ Limită la credit/ Limită</b>	Suma Creditului aprobat, acordată pe Cont Clientului/Debitorului, care în nici un caz nu poate fi mai mare decât Limita maximă stabilită la produs.
<b>Limită maximă stabilită la produs/ Limită pe produs</b>	Sumă maximă a Creditului care poate fi acordată Clientului/Debitorului conform Contractului. Suma dată este stabilită de către Bancă/Creditor în mărime egală pentru toți Clienții/Debitorii și este adusă la cunoștința Clientului/Debitorului prin intermediul paginii web a Băncii/Creditorului <a href="http://www.maib.md">www.maib.md</a> .
<b>Marja Băncii</b>	Cuantumul procentual care se aplică de către Bancă, suplimentar la Indicele de referință și care constituie parte componentă a Dobânzii (flotante).
<b>Membru de familie al Persoanei Expuse Politic</b>	Membrii de familie ai persoanei expuse politic: soțul/soția unei persoane expuse politic sau o persoană aflată în relații asemănătoare acelora dintre soți cu persoana expusă politic, copiii și soții/soțiile lor sau cu care copiii se află în relații asemănătoare acelora dintre soți, părinții și frații/surorile unei persoane expuse politic.
<b>Mijloc electronic</b>	computer și/sau alte echipamente tehnice și rețele de telecomunicații, destinate pentru prelucrarea, stocarea și schimbul de informații în formă electronică între Bancă și Client, utilizate pentru identificarea și autentificarea electronică precum și pentru încheierea actelor juridice în relația cu Banca.
<b>Parola de unică folosință (în continuare "parolă OTP")</b>	Cod alfanumeric, generat de Sistemul Băncii în mod aleatoriu, transmis utilizatorului Sistemului (Clientului/ Deținătorului de card) prin intermediul unui mesaj la e-mail sau a unui mesaj SMS la nr. de telefon înregistrat în baza de date a Băncii, care este utilizat în calitate de cod de autentificare/ confirmare la efectuarea unor operațiuni de plată sau Tranzacții electronice (efectuare tranzacție online, deschidere cont, etc.) sau ca mijloc electronic de încheiere a unor acte juridice, după caz.
<b>Penalitate</b>	Sumă de bani determinată, prin aplicarea unui anumit procent la Datoria restantă, care este stabilită cu titlu de sancțiune în sarcina Debitorului pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a oricărei obligații asumate prin Contractul de credit sau alte obligațiuni contractuale aferente.
<b>Perioada de grație</b>	Un anumit interval de timp pe parcursul căruia Clientul nu efectuează anumite rambursări ale plăților aferente creditului și/sau dobânzii.
<b>Perioada de valabilitate a Limitei la credit/ Perioadă activă</b>	Un anumit interval de timp, în cadrul căruia Clientul/Debitorul poate dispune integral de Limita la credit cu posibilitatea utilizării repetate a mijloacelor creditare, în cazul rambursării acestora de către Debitor.

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE  
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

<b>Perioada pasivă a Creditului/Perioadă pasivă</b>	Un anumit interval de timp, în cadrul căruia Clientul/Debitorul nu poate dispune de Limita la credit, ci are exclusiv dreptul și posibilitatea să efectueze achitări aferente Datoriei la Credit.
<b>Perioada de Valorificare a Creditului</b>	Un anumit interval de timp, de la data semnării Contractului de Credit și până la Data Limită.
<b>Persoane Expuse Politic</b>	Persoane fizice care exercită sau care au exercitat pe parcursul ultimelor 12 luni funcții publice importante, după cum urmează: șefi de stat, șefi de guvern, miniștri și miniștri adjuncți sau secretari de stat; membri ai Parlamentului sau ai unor organe legislative similare; membri ai organelor de conducere ale partidelor politice; membri ai curților supreme, ai curților constituționale sau ai altor instanțe judecătorești de nivel înalt ale căror hotărâri nu fac obiectul altor căi de atac decât în circumstanțe excepționale; membri ai curților de conturi sau ai consiliilor băncilor centrale; ambasadori, însărcinați cu afaceri și ofițeri superiori în forțele armate; membri ai organelor de administrare, de conducere sau de supraveghere ale întreprinderilor publice; directori, directori adjuncți și membri ai consiliului de administrație sau membri cu funcții echivalente în cadrul unei organizații internaționale.
<b>Persoana împuternicită</b>	Persoana fizică împuternicită prin lege sau de către titularul de cont prin act juridic (procură, contract de mandat autentificat notarial, etc.) de a prezenta la Bancă documentele necesare pentru deschiderea și/sau gestionarea contului în numele titularului de cont.
<b>Persoană Sancționată</b>	Oricare persoană fizică sau juridică subiecți ai Sancțiunilor adoptate de către Uniunea Europeană (UE) și/sau Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite (ONU) și/sau Biroul de Control al Activelor Străine, Departamentul Trezorerie al SUA (OFAC) și/sau Oficiul de Implementare a Sancțiunilor Financiare al Marii Britanie (OFSI, HM Treasury) și/sau, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.
<b>Plată lunară</b>	Plăți lunare stabilite conform Graficului de rambursare a Creditului.
<b>Plată obligatorie</b>	Plată aferentă Plății lunare, inclusiv Dobânzi/comisioane (dacă există) calculate la aceasta.
<b>Portmoneu electronic (Portmoneu)</b>	Instrument electronic prin intermediul căruia sunt efectuate tranzacțiile „fără contact” efectuate prin intermediul unui dispozitiv încorporat cu tehnologia Near Field Communication (NFC - comunicare realizată prin unde radio), inclusiv Apple Pay, Google Pay, etc.. Portmoneul este instalat pe smart-phone-ul Clientului și conectat la contul bancar al Clientului. Cu ajutorul acestui instrument pot fi efectuate plăți online, plăți fizice la POS terminal, precum și alte tranzacții.
<b>POS terminal</b>	(Point of Service) terminal sau punct de servicii – terminal electronic de plată, care permite, în urma interacțiunii cu cardul sau cu datele aferente cardului, efectuarea procedurilor de autorizare și de eliberare a bonurilor de plată pentru operațiunile cu cardul.
<b>Prelucrarea datelor cu caracter personal</b>	Orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea.

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE  
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

<b>Program de lucru</b>	Interval de timp, în care Banca procesează documentele și efectuează operațiuni în conformitate cu regulile sistemului operațional bancar.
<b>Rată restantă</b>	Plata obligatorie, neachitată în termenul stabilit conform Graficului de rambursare a Creditului.
<b>Sanctiune</b>	Orice sancțiuni economice sau financiare, embargouri comerciale sau măsuri similare adoptate, administrate sau aplicate în privința bunurilor, persoanelor, grupurilor și entităților de către Uniunea Europeană (UE) și/sau Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite (ONU) și/sau Biroul de Control al Activelor Străine, Departamentul Trezorerie al SUA (OFAC) și/sau Oficiul de Implementare a Sancțiunilor Financiare al Marii Britanie (OFSI, HM Treasury) și/sau, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova.
<b>Scadența</b>	Data la care, în conformitate cu condițiile Contractului de Credit, Debitorul este obligat de a efectua o anumită plată în favoarea Creditorului.
<b>Secretul bancar</b>	Include conform art.96 alin.(1) al Legii nr. 202 din 06.10.2017 privind activitatea băncilor, toate faptele, datele, informațiile aflate la dispoziția Băncii, referitoare la persoana, bunurile, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților băncii ori informațiile referitoare la conturile clienților (solduri, rulaje, operațiuni derulate), tranzacțiile încheiate de clienți, precum și a altor informații despre clienți care i-au devenit cunoscute Băncii. Furnizarea informației ce constituie secret bancar se efectuează în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.
<b>Semnătură digitală</b>	Date în formă electronică, care sunt atașate la sau logic asociate cu alte date în formă electronică și care servesc ca metodă de autentificare în SADD.
<b>Semnătură electronică</b>	Date în formă electronică, care sunt atașate la sau logic asociate cu alte date în formă electronică și care servesc ca metodă de autentificare și asigură autenticitatea Tranzacțiilor electronice și altor acte juridice, după caz.
<b>Serviciu/Serviciu bancar</b>	Toate serviciile bancare reglementate prin prezentele Condiții Generale și Cereri-Contracte, care includ, dar nu se limitează la: deschiderea și gestionarea Conturilor bancare, plățile și transferurile în monedă națională și în valute străine, operațiunile cu numerarul, emiterea/reemiterea cardurilor bancare, operațiunile cu cardurile bancare, facilitățile de overdraft (descoperit de cont) oferite de Bancă la Conturile curente și alte servicii bancare, existente și viitoare.
<b>Serviciul maib biometrie</b>	Serviciu prin care clienții și non-clienți ai băncii, în urma acceptului preventiv privind folosirea datelor cu caracter personal, au posibilitatea de a se identifica în sisteme automatizate ale băncii, în baza verificării automatizate de corespundere a datelor biometrice livrate cu cele înregistrate la ASP a Republicii Moldova și care poate fi utilizat în cadrul aplicației maibank în calitate de instrument de autentificare și autorizare pentru confirmarea Tranzacțiilor inițiate de Utilizator;
<b>Sistem automatizat de deservire la distanță (în continuare SADD)</b>	Soluție informatică, pusă de Bancă la dispoziția Clientului (BankFlex-Multychannel (internet-banking), Maibank (mobile-banking) etc.), ce permite Clientului prin intermediul unei aplicații informatice, a unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație să aibă acces de la distanță la mijloacele aflate în Cont, în scopul: obținerii de informații privind starea

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE  
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

	contului de plăți și a tranzacțiilor realizate, efectuării tranzacțiilor în numele și la ordinul Clientului, etc.
<b>Soldul Creditului</b>	Suma rămasă, la un moment dat, de rambursat din Credit.
<b>Sold disponibil</b>	Diferența pozitivă dintre mijloacele bănești în contul curent, inclusiv contul de card al Clientului și sumele blocate în acest cont.
<b>Solicitant</b>	Persoana care solicită anumite servicii bancare.
<b>Tarifele și comisioanele Băncii/Tarife</b>	Tarifele și Comisioanele care se aplică conform „Registrului Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB” S.A. la serviciile prestate clienților retail”, „Registrului Tarifelor și Comisioanelor aplicate de către BC „MAIB” S.A. pentru carduri”, documente oficiale ale Băncii care pot fi consultate la ghișeele și/sau pe pagina web a Băncii.
<b>Tehnologie „contactless”</b>	Tehnologie care permite efectuarea plăților în mod rapid, prin simpla apropiere a cardului sau a dispozitivului în care este înregistrat cardul, de un terminal care, conform caracteristicilor tehnice, permite efectuarea unei astfel de tranzacții, cu sau fără introducerea codului PIN.
<b>Termenul creditului</b>	Un anumit interval de timp, în cadrul căruia Debitorul trebuie să ramburseze Creditul.
<b>Terminal „Self - service” (în continuare Terminal)</b>	Dispozitiv automatizat al Băncii, care funcționează în regim autonom, utilizat pentru a oferi clienților un șir de funcționalități precum: depunerea numerarului pentru suplینirea conturilor bancare deschise la Bancă, achitarea plăților în favoarea furnizorilor locali de servicii/bunuri cu sau fără utilizarea unui card de plată.
<b>Tranzacție electronică</b>	Operațiune efectuată în formă electronică (document electronic, mesaj electronic etc.) prin intermediul SADD și protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non-repudierii (imposibilității negării) acesteia.
<b>Titular de cont</b>	Persoană fizică rezidentă sau nerezidentă, pe numele căreia a fost deschis cont bancar.
<b>Zi Operațională Bancară</b>	Orice zi în care Banca este deschisă pentru activitatea de afaceri cu publicul în conformitate cu reglementările aplicabile ori conform unor dispoziții ale autorităților competente din Republica Moldova.

**1.3. Contractarea serviciilor bancare**

1.3.1. Banca poate presta servicii bancare în baza: prezentelor Condiții Generale, Cererii(ilor)-Contract, a informației prezentate de Client în conformitate cu cerințele Băncii și a legislației în vigoare.

1.3.2. Clientul este în drept să contracteze Servicii doar în cazul deținerii unui act de identitate valabil, emis de organele competente.

1.3.3. Contractarea Serviciilor poate fi efectuată prin depunerea de către Client a Cererii/Cererii-Contract corespunzătoare Serviciului solicitat prin una din următoarele modalități:

1.3.3.1. în cadrul subunităților Băncii, prin completarea/semnarea pe suport de hârtie a Cererii/Cererii-Contract, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii Clientului; sau

1.3.3.2. la distanță, în cazul oferirii de către Bancă a unor astfel de funcționalități, prin una din următoarele modalități:

1.3.3.2.1. prin completarea și depunerea, în format electronic a Cererii/Cererii-Contract prin intermediul paginii web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md));

1.3.3.2.2. prin completarea și semnarea, în format electronic a Cererii/Cererii-Contract prin intermediul SADD;

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

1.3.3.2.3. prin completarea și încheierea Cererii/Cererii-Contract prin intermediul altor mijloace electronice, acceptate de către Bancă, modalitatea de utilizare a cărora este prevăzută în prezentele Condiții Generale;

1.3.3.2.4. prin intermediul digital onboarding cu completarea și semnarea prin mijloace electronice a Cererii/Cererii-Contract.

1.3.4. Părțile au convenit, că Clientul va putea dispune de una sau mai multe modalități de depunere a Cererii/Cererii-Contract conform prevederilor pct. 1.3.3.2. din prezentele Condiții Generale, doar în cazul în care acestea vor fi puse la dispoziție de către Bancă și reglementate în Condițiile Generale.

1.3.5. Clientul poate renunța la utilizarea unor Servicii contractate, prin depunerea unei Cereri de refuz/anulare corespunzătoare Serviciului respectiv. Modalitățile de depunere a Cererii de refuz/anulare sunt similare celor de depunere a Cererii/Cererii-Contract, indicate în pct. 1.3.3. din prezentele Condiții Generale.

1.3.6. În cazul în care Clientul refuză utilizarea pachetului de Servicii sau cel puțin a unui Serviciu din pachet în baza Cererii de refuz/anulare corespunzătoare Serviciului respectiv, celelalte Servicii din pachet vor fi trecute la condiții standard și prestate conform tarifelor Băncii în vigoare, aplicabile fiecărui Serviciu în parte, dacă altceva nu s-a convenit cu Clientul.

1.3.7. La prima adresare a Clientului, cu scop de inițiere a relațiilor, atât la subunitățile Băncii cu prezența fizică, cât și prin intermediul mijloacelor electronice, Banca va solicita actele și documentele necesare, cu scop de perfectare a dosarului Clientului, ca urmare a solicitării serviciilor bancare de către acesta.

1.3.8. La inițierea relației de afaceri la subunitățile Băncii, Clientul va semna Cererea pe suport de hârtie, în cadrul subunității Băncii. Semnătura Clientului aplicată olograf pe documentele bancare, trebuie să fie în deplină concordanță cu specimenul din actele de identitate ale acestuia.

1.3.9. Clientul poate solicita inițierea relația de afaceri cu Banca și contractarea serviciilor bancare la distanță, prin intermediul aplicației mobile Maibank, în condiții și conform regulilor prevăzute la pct. 1.14. din prezentele Condiții generale.

1.3.10. Pentru serviciile electronice, utilizate prin intermediul SADD sau alte modalități puse la dispoziția Clientului de către Bancă, consimțământul Clientului pentru accesarea acestora și executarea tranzacțiilor va fi exprimat prin intermediul oricăror dispozitive de comunicație electronică, digitală sau informatică. În astfel de cazuri, Banca va identifica Clientul prin intermediul semnăturii electronice, semnăturii mobile, parolei OTP, autentificării biometrice sau a codului PIN al cardului de plată deținut de către Client.

### **1.4. Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și Finanțării Terorismului**

1.4.1. Banca nu va deschide conturi, nu va stabili relații de afaceri, nu va efectua tranzacții cu Clientul în cazul în care nu este posibilă aplicarea măsurilor standard de precauție privind Clientul, conform legislației.

1.4.2. Banca nu va iniția relații de afaceri, inclusiv deschiderea conturilor bancare, precum și acceptarea și/sau derularea oricăror fonduri ale Clientului asupra căruia au fost aplicate sancțiuni, interdicții sau alte restricții de către organizațiile internaționale și/sau de autoritățile altor state în contextul legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

1.4.3. Banca nu va accepta și/sau efectua tranzacții ale Clientului în cazul în care beneficiarul tranzacțiilor în cauză va fi o persoană fizică/juridică, asupra căreia au fost aplicate sancțiuni, interdicții sau alte restricții de către organizațiile internaționale sau alte țări în contextul legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

1.4.4. Banca nu va presta servicii și nu va oferi produse în cazul în care :

1.4.4.1. Clientul refuză furnizarea datelor de identificare conform prevederilor legale, sau există suspiciuni pertinente că acestea nu sunt veridice sau documentele prezentate de către Client par a fi false;

1.4.4.2. Clientul a fost implicat în tranzacții frauduloase sau activitățile și tranzacțiile acestuia impun un risc sporit de spălare a banilor și finanțare a terorismului;

1.4.4.3. Clientul este cunoscut din surse disponibile publice că împotriva lui au fost pronunțate sentințe de condamnare pentru săvârșirea infracțiunilor de spălare de bani și finanțare a terorismului.

1.4.5. În cazul în care, Clientul refuză să prezinte documente justificative sau să perfecteze Declarația privind sursa fondurilor, tranzacția nu va fi executată de către Bancă, iar angajatul băncii este în drept să nu explice Clientului motivul refuzului.

1.4.6. În cazul în care Banca constată încadrarea Clientului în acțiuni ilegale privind spălarea banilor și finanțarea terorismului, aceasta va fi în drept să înceteze și să întrerupă toate relațiile cu Clientul, inițiind procedura de rezoluțiune a Cererilor-Contracte conform celor prevăzute de prezentele Condiții Generale.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

1.4.7. Banca nu va admite deschiderea de conturi anonime, sau de conturi sub nume fictive, emiterea sau acceptarea plăților efectuate prin utilizarea de carduri preplătite anonime.

1.4.8. Banca nu va deschide și nu va ține conturile clienților nerezidenți în scopul efectuării tranzacțiilor în/din adresa prestatorilor de servicii privind activele virtuale din alte state.

1.4.9. Banca nu va deschide și nu va ține conturi pentru /la prestatorii de servicii privind activele virtuale din alte state.

1.4.10. Banca nu va efectua tranzacții ocazionale în/din adresa prestatorilor de servicii privind activele virtuale din alte state.

### **1.5. Cerințe de cunoaștere a Clientului**

1.5.1. Banca va iniția și va menține relații de afaceri cu Clientul în deplină concordanță cu legislația în vigoare și cu cele mai înalte standarde în domeniu, aferente monitorizării tranzacțiilor, identificării beneficiarului efectiv, relațiilor de corespondență bancară, abordării bazate pe risc în procesul de gestiune a riscurilor de spălare a banilor și respectării măsurilor restrictive și a sancțiunilor internaționale.

1.5.2. Clientul acceptă în mod expres ca până la stabilirea relațiilor de afaceri dar și pe tot parcursul relațiilor de afaceri, Banca este în drept să verifice identitatea sa și a beneficiarului efectiv, care presupune identificarea și verificarea identității acestuia (inclusiv a persoanelor împuternicite), din surse credibile și independente.

1.5.3. În cazul în care Clientul nu va furniza toate informațiile și documentele solicitate de către Bancă și/sau atunci când nu este posibilă conformarea la cerințele legislației aferente prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, și/sau la cerințele FATCA, inclusiv la măsurile de precauție privind clienții, Banca, fără preavizarea Clientului și fără a explica motivele deciziei sale, va putea, după caz:

- a) refuza inițierea relației de afaceri cu Clientul;
- b) refuza deschiderea Contului;
- c) refuza sau suspenda efectuarea Operațiunilor de Plată; și/sau
- d) înceta orice relație de afaceri existentă cu clientul.

1.5.4. Identitatea Clienților - persoane fizice, inclusiv a beneficiarilor efectivi, se stabilește obligatoriu la inițierea relațiilor de afaceri cu aceștia, inclusiv la deschiderea conturilor și/sau oferirea oricărei servicii bancare.

1.5.5. Identificarea clienților - persoane fizice, inclusiv a persoanelor împuternicite și a beneficiarului efectiv presupune, pe de o parte, stabilirea și verificarea identității clientului în baza actelor de identitate emise de autoritățile competente din care reiese numele, prenumele, patronimicul (dacă există), IDNP-ul (cod numeric personal), iar pe de altă parte, înregistrarea în sistemul informațional intern bancar al acestor date. În situația clienților care sunt minori, identificați în baza certificatului de naștere sau a buletinului de identitate, după caz, și a actului de identitate a unuia din părinți, Banca verifică dacă Clientul Băncii este reprezentat de persoana care acționează în calitate de împuternicit, curator, tutore sau în altă calitate și, în modul corespunzător obține și verifică adițional informațiile și documentele corespunzătoare cu privire la identitatea reprezentantului, precum și după caz, cele referitoare la natura și limitele împuternicirii, precum și verifică scopul și natura relației de afaceri și disponerea de surse de venit.

1.5.6. Stabilirea și verificarea identității Clientului se face la prezentarea acestuia la orice subunitate a Băncii, în baza unui act de identitate valabil, emis de o autoritate oficială. Actele de identitate trebuie să fie în stare bună, fără ștersături, modificări, rupturi, deteriorări, etc. În cazul inițierii relației de afaceri cu banca la distanță prin aplicația maibank stabilirea și verificarea identității Clientului se face prin aplicarea serviciului maib biometrie și în baza verificării automatizate de corespondere a datelor biometrice livrate cu cele înregistrate la ASP a Republicii Moldova.

1.5.7. Banca va efectua suplimentar identificarea Clientului, în cazul în care vor exista suspiciuni de spălare de bani sau finanțării terorismului, indiferent de natura tranzacțiilor sau dacă există îndoeli privind veridicitatea sau relevanța informațiilor de identificare deținute deja despre Client și la efectuarea tranzacțiilor ocazionale semnificative, indiferent de faptul dacă tranzacția se efectuează printr-o singură operațiune sau prin mai multe operațiuni.

1.5.8. Dacă Clientul este reprezentat în relația cu Banca de către reprezentantul autorizat al Clientului, care acționează ca împuternicit prin procură, curator, tutore sau în orice altă calitate, angajatul băncii obține și verifică informațiile și documentele corespunzătoare cu privire la identitatea reprezentantului autorizat al Clientului, și cele referitoare la natura și limitele împuternicirii în baza procurii prezentate în original, verifică copia actului de identitate al titularului de cont, autentificată notarial (solicitată doar la inițierea relației de afaceri) și completează două Chestionare pentru client - Persoană fizică cu datele titularului de cont și, similar, pentru reprezentantul autorizat al Clientului cu datele acestuia.

## CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.

1.5.9. La stabilirea relației de afacere cu identificarea Clientului persoană fizică, elementele verificate/înregistrate cuprind:

- 1.5.9.1. numele și prenumele confirmat printr-un act de identitate;
- 1.5.9.2. data și locul nașterii;
- 1.5.9.3. cetățenia și datele actului de identitate: IDNP, seria și numărul, data eliberării, codul organului care l-a eliberat (dacă există) sau alte date dintr-un act de identitate ce conține fotografia titularului;
- 1.5.9.4. adresa de domiciliu și, dacă este cazul, reședința, adresa de serviciu;
- 1.5.9.5. ocupația, funcția publică deținută;
- 1.5.9.6. sursa fondurilor/veniturilor;
- 1.5.9.7. scopul preconizat de utilizare a contului (numărul și volumul tranzacțiilor, tipul tranzacțiilor, scopul și frecvența tranzacțiilor preconizate);
- 1.5.9.8. serviciul bancar solicitat (credite, depozite, tranzacții de schimb valuta etc);
- 1.5.9.9. numele beneficiarului efectiv;
- 1.5.9.10. indicii de relevanță FATCA;
- 1.5.9.11. nivelul de risc atribuit.

1.5.10. La identificarea Clienților, persoane fizice, banca este în drept să solicite suplimentar următoarele informații:

- 1.5.10.1. oricare alt nume utilizat (nume marital, nume deținut anterior sau porecla);
- 1.5.10.2. adresa de serviciu, codul poștal, adresa de e-mail, numărul telefonului mobil;
- 1.5.10.3. statutul de rezident/nerezident genul (sexul);
- 1.5.10.4. numele angajatorului, dacă există;
- 1.5.10.5. sursa averii Clientului;
- 1.5.10.6. sursa mijloacelor bănești care tranzitează conturile bancare și destinația acestora.

1.5.11. La prestarea serviciilor bancare, în cazul în care consimțământul Clientului pentru executarea tranzacției este exprimat prin intermediul oricăror dispozitive de comunicație electronică și/sau mijloace electronice, Banca va identifica Clientul prin intermediul semnăturii digitale, semnăturii mobile, parolei OTP, autentificării biometrice sau a codului PIN al deținătorului cardului de plată. În cazul reglementat de prezentul punct, consimțământul se prezumă a fi exprimat necondiționat de către Client, îndreptat spre crearea/modificarea/încetarea efectelor juridice specifice fiecărei tranzacții sau act juridic.

1.5.12. În cazul expirării actului de identitate al Clientului, Banca își rezervă dreptul de a suspenda orice tranzacție inițiată de Client, până la prezentarea unor acte de identitate valide.

1.5.13. Clientul a luat cunoștință de faptul, că Banca este în drept să ceară documente confirmative și informații necesare justificării sursei și provenienței fondurilor operate de Client, oricând pe parcursul derulării relațiilor de afaceri. Dacă există îndoieli cu privire la sursa și proveniența fondurilor, Banca are dreptul de a considera tranzacțiile ca fiind suspecte și de a le raporta corespunzător autorităților publice competente.

1.5.14. Clientul se obligă să confirme sau să actualizeze datele sale de identificare, valabilitatea actelor de identitate și a informațiilor ori de cîți ori este necesar, după cum este solicitat de Bancă, după caz, o dată la 1 (un) an sau 3 (trei) ani, prin prezentarea documentelor de către Client direct la Bancă, sau alte modalități puse la dispoziția Clientului de către Bancă. Banca va consulta [Registrele](#) de stat la care are acces, în vederea respectării obligației legale de monitorizare continuă a relației de afaceri conform cerințelor și în cazul în care există informații disponibile public care confirmă schimbarea poziției publice.

1.5.15. Clientul își asumă obligația să comunice Băncii orice modificare referitoare la datele și informațiile declarate la inițierea relației de afaceri, în decurs de cel mult 5 (cinci) zile din momentul producerii modificării.

1.5.16. Banca poate păstra fotocopiile de pe documentele furnizate de Client, doar în strictă conformitate cu prevederile legale.

1.5.17. Persoanelor pe care Banca le consideră inacceptabile ca Clienți, Banca nu le oferă niciun serviciu bancar, inclusiv nu va iniția relații de afaceri și nu va efectua operațiuni financiar-bancare.

1.5.18. Banca nu va stabili relații de afaceri și nu va efectua tranzacții cu Clientul dacă nu este posibilă identificarea acestuia și a beneficiarilor efectivi ai săi sau obținerea informației privind scopul și natura relațiilor de afaceri.

1.5.19. Dacă Clientul a cauzat prejudicii Băncii, s-a dovedit a fi implicat în fraude, operațiuni de spălare a banilor sau finanțare a terorismului sau este implicat în scandaluri publice, Banca va înceta relațiile de afaceri cu Clientul.

1.5.20. Dacă Clientul manifestă un comportament inadecvat, abuziv sau violent în raport cu angajații Băncii, nu respectă regulile de conduită morală, unanim acceptată în societate, iar continuarea relației de afaceri cu acesta dăunează imaginii Băncii, Banca este îndreptățită să înceteze relația de afaceri cu acesta.



## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

1.5.21. Banca este în drept să transmită, conform prevederilor legale în vigoare, informațiile despre Tranzacțiile complexe și neordinare, Tranzacțiile suspecte, și alte tranzacții, către Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor și, după caz, altor autorități competente, inclusiv transfrontalier.

1.5.22. Clientului îi este adus la cunoștință faptul că tranzacțiile efectuate prin conturi intră sub incidența prevederilor cadrului legal și regulamentar aplicabil în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, iar la efectuarea oricărei operațiuni prin conturi, care poate genera suspiciuni, Banca este în drept să ia toate măsurile impuse de legislația aplicabilă, fără a fi obligată, în nici o situație, la acordarea de despăgubiri, dacă prin măsurile impuse de aplicarea legislației în vigoare s-ar aduce prejudicii de orice fel Clientului/altor persoane.

1.5.23. Cerințele de cunoaștere a Clientului descrise mai sus se aplică în mod corespunzător și procesului de identificare și verificare a identității Clienților prin intermediul mijloacelor electronice, inclusiv prin intermediul aplicației Maibank.

### **1.6. Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal**

1.6.1. Banca va prelucra datele cu caracter personal având la bază un scop și temei legal de prelucrare în strictă conformitate cu Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 08.07.2011.

1.6.2. Condițiile și regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal în cadrul prestării serviciilor bancare, sunt stipulate în Politica de securitate a datelor cu caracter personal în cadrul BC "MAIB" S.A., publicată pe pagina web a Băncii.

1.6.3. Informarea subiectului datelor cu caracter personal, despre scopul și condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal, se asigură prin notificările de rigoare în formularele prezentate persoanei vizate în cadrul serviciilor prestate de Bancă (cereri/contracte/chestionare/declarații), prin intermediul paginii web a Băncii și SADD, precum și prin alte căi de comunicare stabilite în cadrul Băncii.

1.6.4. Banca va implementa măsuri tehnice și organizatorice pentru protecție împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale a datelor cu caracter personal.

1.6.5. Prezentele prevederi poartă un caracter confidențial și nu pot fi divulgate de una din Părți fără acordul în scris al celeilalte Părți, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare.

1.6.6. Până la stabilirea relațiilor, Banca va informa Clientul despre faptul că toată informația cu privire la datele cu caracter personal este strict confidențială și nu prevede divulgarea acesteia persoanelor terțe, doar în cazuri prevăzute de legislația RM și altor organe abilitate.

1.6.7. În scopul inițierii relațiilor cu Clientul, Banca este în drept să prelucreze date cu caracter personal ale Clientului. Banca va prelucra în acest sens datele biometrice ale Clientului, cu consimțământul acestuia, atunci când Clientul optează pentru intrarea în relații de afaceri cu Banca prin intermediul mijloacelor electronice.

1.6.8. Pentru a prelucra datele cu caracter personal în mod transparent, Clientul care pune la dispoziția Băncii date cu caracter personal ce aparțin altor persoane fizice, se obligă să aducă la cunoștință ultimilor faptul transmiterii datelor către BC „MAIB” S.A.

### **1.7. Temeiul legal al prelucrării datelor cu caracter personal.**

1.7.1. Banca prelucrează datele cu caracter personal având la bază următoarele temeiuri legale:

1.7.1.1. obligația legală care îi revine Băncii conform legislației cu privire la activitatea băncilor;

1.7.1.2. obligația de executare a prevederilor contractuale la care Banca este parte;

1.7.1.3. interesul legitim al Băncii;

1.7.1.4. consimțământul persoanei vizate (în cazurile prevăzute de lege).

1.7.2. Verificarea identității Clientului, în vederea respectării cadrului legal aferent prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, se realizează pe parcursul întregii perioade de afare în relație cu Banca, la solicitarea oricărei tranzacții sau când se solicită obținerea de informații sau efectuarea de operațiuni, contractarea unor servicii ale Băncii, accesarea unor servicii ale Băncii deja contractate, dar și cu ocazia apelurilor telefonice inițiate de către Clienți sau de către Bancă. În subunitățile Băncii identitatea se va verifica în baza actelor de identitate valabile, care trebuie prezentate în original, iar prin intermediul mijloacelor electronice și în cadrul apelurilor telefonice inițiate de Client sau de Bancă, prin solicitarea furnizării și validarea unor informații cunoscute de Bancă în legătură cu Clientul.

1.7.3. Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul Băncii în următoarele **scopuri**, după caz:

1.7.3.1. încheierea și derularea relațiilor contractuale cu Banca, inclusiv în scop de identificare și verificare a identității prin intermediul mijloacelor electronice și încheierea contractelor la distanță, în scopul prestării de către Bancă a serviciilor și produselor bancare (ex. cont bancar, card de plată, credit, online/mobile banking, notificări SMS, închiriere casete de valori, etc.);

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

1.7.3.2. oferirea produselor/serviciilor prestate de către Bancă, inclusiv în mediul online, pentru clienții Băncii și alte persoane fizice, care beneficiază ocazional de serviciile prestate;

1.7.3.3. prevenirea și combaterea fraudelor, spălării banilor și finanțării terorismului, prin realizarea procedurilor de cunoaștere a clientului, a analizelor de risc, respectiv de raportare a tranzacțiilor care cad sub incidența legii;

1.7.3.4. raportarea către și verificările în cadrul bazelor de date gestionate de către instituțiile de stat (Banca Națională a Moldovei, Serviciul Fiscal de Stat, ș.a.), entitățile private (Biroul de Credit), precum și autoritățile internaționale de profil (în limitele legislației);

1.7.3.5. colectarea debitelor, recuperarea creanțelor, executarea silită a sumelor datorate Băncii, administrarea popririlor și sechestrelor;

1.7.3.6. furnizarea de informații/răspunsuri și tratarea cererilor/sesizărilor/reclamațiilor de orice natură adresate Băncii de diferite persoane, pe orice canal;

1.7.3.7. monitorizarea, securitatea și paza persoanelor, spațiilor, bunurilor, prin camerele video amplasate în sediile Băncii;

1.7.3.8. înregistrarea comunicărilor prin canale digitale/analogice (ex. online/mobile banking, e-mail, fax) și a apelurilor și convorbirilor telefonice realizate în scopul eficientizării și a îmbunătățirii serviciilor acordate clientului;

1.7.3.9. în scopuri statistice;

1.7.3.10. alte scopuri aferente afacerii Băncii, în limitele temeiului legal declarat.

### **1.8. Transmiterea datelor cu caracter personal**

1.8.1. Informațiile ce conțin date cu caracter personal sunt clasificate în cadrul Băncii ca informații confidențiale.

1.8.2. Transmiterea datelor cu caracter personal în adresa unor persoane terțe se efectuează numai în cazurile când acest fapt este în mod expres permis sau prescris de legislația în vigoare. Datele pot fi transmise către terțe părți în următoarele cazuri:

1.8.2.1. partenerilor contractuali ai Băncii, în volumul și limitele necesare realizării scopurilor pentru care datele respective sunt prelucrate;

1.8.2.2. autorităților de supraveghere, fiscale și/sau instanțe judecătorești sau altor organe abilitate prin lege, în cazurile când Banca este obligată să furnizeze astfel de informații în conformitate cu legislația în vigoare.

1.8.3. Transmiterea datelor cu caracter personal către terți este documentată și supusă unei analize riguroase în prealabil privind scopul și temeiul legal al intențiilor de dezvăluire a unui anumit volum de date cu caracter personal.

1.8.4. Banca efectuează o evaluare prealabilă adecvată în selectarea furnizorilor de servicii și impune acestora măsuri de securitate, tehnice și organizatorice adecvate în vederea protejării datelor cu caracter personal, acestea fiind prelucrate numai conform instrucțiunilor specificate de Bancă.

### **1.9. Categoriile de date cu caracter personal**

1.9.1. În dependență de scopul prelucrării datelor și/sau derularea relației contractuale cu Banca, dar și având în vedere specificul activităților desfășurate de către Bancă, pot fi prelucrate următoarele categorii de date cu caracter personal (lista nu este exhaustivă):

1.9.1.1. nume, prenume;

1.9.1.2. număr de identitate (IDNP);

1.9.1.3. data și locul nașterii;

1.9.1.4. datele actului de identitate (seria, număr, data eliberării, data expirării);

1.9.1.5. sex;

1.9.1.6. cetățenia

1.9.1.7. rezidența;

1.9.1.8. adresa de domiciliu/reședință (țara, localitatea, strada, numărul blocului, etaj, apartament, cod poștal);

1.9.1.9. date profesionale: profesia, meseria, ocupația, numele angajatorului ori natura activității proprii, funcția publică deținută, în cazurile prevăzute de lege;

1.9.1.10. date biometrice (imaginea facială captată la utilizarea serviciului maib biometrie);

1.9.1.11. după caz, date de Geo localizare (colectate în cadrul SADD);

1.9.1.12. număr de telefon (mobil și/sau staționar/serviciu);

1.9.1.13. adresa electronică (dacă există);

1.9.1.14. starea civilă (căsătorit/divorțat/celibatar);

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

- 1.9.1.15. nume, prenume membrilor familiei;
  - 1.9.1.16. date privind situația financiară: venituri, tranzacții bancare și istoricul acestora, bunurile deținute în proprietate;
  - 1.9.1.17. date tehnice la utilizarea serviciilor prestate online sau la vizitarea site-ului Băncii: parola de unică folosință (One Time Password); adresa IP (Internet Protocol), tipul și versiunea de browser, sistemul și platforma de operare, tipul dispozitivului și marca dispozitivului mobil și alte informații incluse în fișierele de tip cookie;
  - 1.9.1.18. vocea: înregistrată în cadrul convorbirilor telefonice cu reprezentanții Băncii (de ex. serviciile contact center, suport carduri, precum și alte subunități antrenate în discuții cu clienții Băncii);
  - 1.9.1.19. imaginea: fotografie (din actul de identitate furnizat) și video (înregistrată de camere de supraveghere video instalate în sediile Băncii);
  - 1.9.1.20. semnătura electronică, semnătura olografă;
  - 1.9.1.21. date bancare: coduri de identificare, coduri IBAN atașate conturilor bancare, numerele cardurilor de plată, data expirării cardurilor, precum și alte date de identificare a cardurilor bancare;
  - 1.9.1.22. categorii speciale de date cu caracter personal (exclusiv în temeiul Legii nr.308/2017)
  - 1.9.1.23. alte categorii de date care se referă sau care ar face cel puțin persoana fizică, subiect al datelor cu caracter personal identificabilă (nr. factură, nr. contract pentru prestatorii de servicii comunale, necomunale, gaz, energie electrică și termică, etc.).
- 1.9.2. Banca este în drept să solicite și alte date cu caracter personal al Clientului, iar acesta este obligat să le prezinte, acestea fiind necesare pentru acordarea și/sau prestarea serviciilor bancare, precum și pentru conformarea Băncii la cerințele legale aferente activității băncilor.
- 1.9.3. În cazul refuzului Clientului de a prezenta informații suplimentare referitor datelor cu caracter personal, aceasta va duce la imposibilitatea acordării/prestării serviciilor bancare, precum și, după caz, încetarea relațiilor de afaceri.

### **1.10. Confidențialitatea datelor cu caracter personal**

- 1.10.1. Banca acordă o atenție sporită datelor cu caracter personal și va asigura confidențialitatea acestora pe întreaga durată a relației de afaceri cu Clientul.
- 1.10.2. Banca implementează măsuri tehnice și organizatorice privind protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, distrugerii, deteriorării, modificării, blocării, copierii, răspândirii a datelor cu caracter personal.

### **1.11. Termenul de păstrare a datelor**

- 1.11.1. Banca este obligată prin lege să păstreze toate documentele și informațiile necesare pentru respectarea măsurilor de precauție privind clienții și beneficiarii efectivi, inclusiv, dacă sunt disponibile, informațiile obținute prin mijloace de identificare electronică, servicii de încredere relevante sau prin orice alt proces de identificare sigur, la distanță sau electronic, reglementat, recunoscut, aprobat sau acceptat de autoritățile naționale abilitate prin lege, și copiile documentelor de identificare, toate datele aferente tranzacțiilor naționale și internaționale, arhiva conturilor și documentelor primare, corespondența de afaceri și alte date prevăzute de legislație, pe o perioadă de 5 ani de la încetarea relației de afaceri sau, respectiv, de la data realizării unei tranzacții ocazionale, într-o formă corespunzătoare, în dependență de metoda de identificare aplicată.
- 1.11.2. La expirarea termenului de stocare, datele sunt distruse/șterse. În cazul obligațiilor expres prevăzute de lege, aceste date pot rămâne la păstrare ca document de arhivă.

### **1.12. Drepturile subiecților datelor cu caracter personal**

- 1.12.1. Subiecții datelor cu caracter personal, în temeiul legislației în vigoare, beneficiază de următoarele drepturi, aferente prelucrării datelor cu caracter personal: dreptul la informare, dreptul de acces asupra datelor personale, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de a se opune în orice moment, în mod gratuit, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele cu caracter personal care îl vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care legea stabilește altfel, dreptul de a se adresa organului de control al prelucrărilor de date cu caracter personal în cazul încălcării legislației în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal, alte drepturi consacrate de legislația Republicii Moldova (în continuare RM), precum și de reglementările internaționale aplicabile, la care RM este parte.
- 1.12.2. Pentru a exercita unul sau mai multe drepturi privind prelucrarea datelor cu caracter personal, persoana vizată poate adresa o sesizare (cerere/reclamație) scrisă și semnată, la sediul Băncii din mun. Chișinău, str. Constantin Tănase, nr. 9/1, sau prin e-mail: protectiadatelor@maib.md. Orice sesizare, adresată Băncii în scris, va fi procesată în modul corespunzător, conform ordinii stabilite în Bancă.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

### **1.13. Confidențialitatea și secretul bancar**

1.13.1. Informația conținută în Cererea(ile)-Contract și în documentele aferente acestuia este confidențială.

1.13.2. Noțiunea de „informație confidențială” include fără limitări orice informație, indiferent de forma acesteia, dar care, în cazul formei scrise sau electronice a fost în mod clar desemnată de oricare din părți ca fiind confidențială, iar în cazul comunicării verbale, este identificată în momentul dezvăluirii ca fiind confidențială sau, care prin natura sa este confidențială, inclusiv informațiile confidențiale dezvăluite deja de oricare dintre Părți celeilalte, înainte de data semnării primei Cereri-Contract.

1.13.3. Fiecare din Părți se obligă să nu divulge și/sau în alt mod să pună la dispoziția terțelor persoane informația confidențială a celeilalte Părți, obținută în rezultatul colaborării, fără acordul prealabil în scris al celeilalte Părți, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare.

1.13.4. Banca va respecta secretul bancar în relațiile de afaceri cu Clientul, în ce privește totalitatea informațiilor confidențiale cu privire la datele Clientului, cu privire la conturile bancare propriu-zise și la operațiunile bancare efectuate de către Client.

1.13.5. Banca nu va divulga terțelor persoane nici o informație referitoare la Client, la bunurile, la activitatea, la relațiile de afaceri ale Clientului, la conturile acestuia, la soldurile, rulajele, operațiunile derulate, la tranzacțiile încheiate de Client, precum și altă informație despre Client care i-a devenit cunoscută Băncii, decât în cazurile și condițiile prevăzute de lege.

1.13.6. Nu se consideră confidențială următoarea informație:

1.13.6.1. informația este sau a devenit public accesibilă, fără ca aceasta să se datoreze încălcării, din vina sau ca urmare a inacțiunii uneia din Părți, a prevederilor prezentelor Condiții Generale și/sau Cererii(ilor)-Contract;

1.13.6.2. informația ce se referă la patrimoniul Părților, care a fost divulgată de Părți de sine stătător;

1.13.6.3. informația obținută oficial de la terțe persoane, care nu este confidențială și la răspândirea căreia nu sunt stabilite limitări proprii;

1.13.6.4. informația care a fost cunoscută Părților anterior începerii procedurii de negociere a primei Cereri-Contract;

1.13.6.5. informația care se utilizează public, dacă Partea, care a obținut o astfel de informație nu a efectuat careva încălcări sau acțiuni ilegale pentru obținerea acesteia.

1.13.7. Partea care încalcă clauza de confidențialitate va repara prejudiciile produse celeilalte Părți în conformitate cu dispozițiile legislației Republicii Moldova.

### **1.14. Reguli aplicabile contractelor încheiate la distanță**

1.14.1. Clientul va putea contracta la distanță serviciile prevăzute de prezentele Condiții Generale, în condițiile legislației în vigoare în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului și doar cu respectarea cerințelor de identificare și verificare a identității prin intermediul mijloacelor electronice. În acest sens, Clientul consimte și înțelege faptul că orice abatere de la cadrul normativ în vigoare va constitui drept temei de refuz al Băncii de a iniția sau temei de a înceta relația de afaceri.

1.14.2. Contractul se va încheia la distanță prin utilizarea mijloacelor electronice, prevăzute de prezentele Condiții Generale.

1.14.3. Clientul consimte ca actele juridice în relația sa cu Banca să fie încheiate prin utilizarea mijloacelor electronice, autentificarea biometrică, cod OTP, inclusiv aplicarea bifelor și/sau a butoanelor de acceptare/confirmare în cadrul aplicației Maibank.

1.14.4. Utilizarea de către Client a mijloacelor electronice – cod OTP sau autentificare biometrică, inclusiv aplicarea bifelor și/sau a butoanelor de acceptare/confirmare în cadrul aplicației Maibank este echivalentă procesului de aplicare a semnăturii olografe și/sau electronice pe Contract, cereri sau alte documente și produce aceleași efecte juridice. Documentele electronice în cauză, precum și operațiunile autorizate/confirmate prin mijloacele electronice sunt recunoscute de către Părți ca fiind autentice și, prin urmare, vor avea caracter de probă juridică.

1.14.5. Confirmarea încheierii unui act juridic prin utilizarea mijloacelor electronice reprezintă exprimarea acordului liber și necondiționat pentru apariția, modificarea și încetarea drepturilor și obligațiilor civile în raport cu Banca.

1.14.6. Actul juridic încheiat prin utilizarea mijloacelor electronice este asimilat cu actul juridic încheiat în formă scrisă, indiferent de tipul mijlocului electronic utilizat.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

1.14.7. Contractul la distanță va fi încheiat în cadrul aplicației maibank, care presupune utilizarea exclusivă de către Client a SADD, precum și de posibilitățile tehnice ale dispozitivului electronic. Clientul consimte și acceptă de a fi identificat prin mijloace electronice și de a i se putea prelucra, în acest sens datele biometrice (elemente de identificare facială), inclusiv prelucrarea de către Bancă a imaginii faciale. Clientul înțelege că datele sale, preluate din actul de identitate, vor fi prelucrate de sistemele informatice ale Băncii, cu respectarea cadrului legal aferent protecției datelor cu caracter personal, iar verificarea identității sale va fi realizată de către persoanele responsabile din cadrul Băncii.

1.14.8. Pentru situațiile în care, pentru parcurgerea unor etape din cursul fluxului de intrare în relații de afaceri la distanță este necesar acordul expres al Clientului, care se va realiza prin bifarea unui buton dedicat acestui scop.

1.14.9. Clientul are la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice pentru revocarea contractului încheiat la distanță, fără penalități și fără a invoca motive, prin adresarea la orice sucursală a băncii. Termenul de revocare începe să curgă la una din următoarele date:

1.14.9.1. data nemijlocită a încheierii contractului la distanță;

1.14.9.2. data la care Clientului îi sunt aduse la cunoștință termenele, condițiile contractuale, precum și toate informațiile despre condițiile contractuale și a altor informații prealabile, necesare, conform art. 6 al Legii nr. 157 din 18.07.2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum.

1.14.10. În cazul în care Clientul își exercită dreptul său de revocare a contractului încheiat la distanță, acestuia i se poate cere să plătească, numai serviciul financiar prestat efectiv de către furnizor. Plata, în astfel de cazuri, nu poate depăși suma proporțională cu serviciul deja prestat, în comparație cu acoperirea totală a sumei contractului încheiat la distanță și nu va fi interpretată în niciun caz ca o penalitate.

## **Capitolul II. SERVICII BANCARE**

### **2.1. CONT CURENT ȘI SERVICII AFERENTE**

#### **2.1.1. Principii generale aferente conturilor curente**

2.1.1.1. Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă conturi curente cu sau fără card de plată atașat și conturi de depozit, în monedă națională și/sau valută străină la cererea expresă a Clientului.

2.1.1.2. În vederea atribuirii statutului de rezident/nerezident, Clientul nu poate avea decât un statut în relația cu Banca.

2.1.1.3. Banca va aloca fiecărui cont un cod unic de identificare (număr cont și/sau cod IBAN). Banca poate modifica numărul de cont/codul IBAN, dacă aceasta rezultă din modificarea nomenclatorului de conturi al Băncii sau al BNM, informând Clientul în condițiile prezentelor Condiții Generale.

2.1.1.4. Perioada de valabilitate a contului curent este cuprinsă între data deschiderii și data închiderii acestuia.

2.1.1.5. Clientul este în drept să solicite deschiderea mai multor conturi, în una sau mai multe subunități ale Băncii sau prin intermediul SADD.

2.1.1.6. Clientul care au intrat în relație de afaceri cu banca prin intermediul mijloacelor electronice și nu a actualizat Chestionarul pentru Clientul persoană fizică la sucursală va putea deschide maxim 5 conturi curente în una din valutele disponibile.

2.1.1.7. Clientul este liber să dispună de sine stătător de mijloacele bănești din cont, cu respectarea prevederilor legislației Republicii Moldova, prezentelor Condiții Generale și ale Cererii-Contract.

2.1.1.8. Comisioanele aferente administrării contului și efectuării operațiunilor sunt percepute conform tarifelor în vigoare a Băncii.

2.1.1.9. În/din contul bancar al Clientului pot fi efectuate următoarele operațiuni:

2.1.1.9.1. alimentarea și/sau retragerea numerarului;

2.1.1.9.2. transferuri naționale și internaționale;

2.1.1.9.3. înregistrarea în Cont a mijloacelor bănești transferate prin virament;

2.1.1.9.4. operațiuni de schimb valutar (prin virament);

2.1.1.9.5. acordări și rambursări de credite;

2.1.1.9.6. plasări și restituiri de depozite (inclusiv suplینiri și retrageri parțiale din depozite);

2.1.1.9.7. decontări aferente operațiunilor cu valori mobiliare;

2.1.1.9.8. perceperea/plata dobânzilor, comisioanelor și altor plăți convenite între Părți;

2.1.1.9.9. perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din cont;

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.1.1.9.10. alte operațiuni și servicii bancare, care necesită înregistrarea mijloacelor bănești în/din contul Clientului.

2.1.1.10. Clientul poate efectua operațiunile atât în subunitățile Băncii, cât și la distanță, prin intermediul SADD.

2.1.1.11. Clientul este obligat să asigure legalitatea operațiunilor efectuate aferente contului său, să se conformeze prevederilor legislației, cerințelor Băncii și prezentelor Condiții Generale Bancare.

### **2.1.2. Deschiderea conturilor curente**

2.1.2.1. Banca va deschide Conturi curente în baza Cererii-Contract Clientului și altor informații necesare conform cerințelor Băncii și a legislației în vigoare și/sau reprezentantului acestuia, în conformitate cu cerințele băncii și a legislației în vigoare.

2.1.2.2. La deschiderea primului Cont curent, cu sau fără card de plată atașat, Cererea-Contract, semnată de Client, va fi depusă pe suport de hârtie în orice subunitate a Băncii, sau prin SADD cu utilizarea mijloacelor electronice agreeate cu Banca.

2.1.2.3. La deschiderea Conturilor curente ulterioare, Cererea-Contract semnată de Client, va fi depusă pe suport de hârtie în subunitățile Băncii, sau transmisă electronic prin intermediul SADD, sau în alt mod, convenit de Părți.

2.1.2.4. La solicitarea Clientului, oricărui Cont curent i se pot atașa diverse servicii bancare, cu respectarea Cererii(ilor)-contract și prezentelor Condiții Generale.

2.1.2.5. La deschiderea contului curent în subunitățile Băncii, Clientul este identificat prin prezentarea în original a actului de identitate valabil în conformitate cu procedurile interne ale Băncii și legislației în vigoare.

2.1.2.6. La deschiderea Contului curent de către o Persoană împuternicită pe numele altei persoane fizice – Titular de cont, se va prezenta copia legalizată notarial a actului de identitate al Titularului de cont, actul de identitate al Persoanei împuternicite și procura în original, care va confirma dreptul persoanei împuternicite de a deschide Cont bancar.

2.1.2.7. Pentru minori, Conturile pot fi deschise după cum urmează:

2.1.2.7.1. pentru minorii care nu au împlinit vârsta de 14 ani - de către un părinte/reprezentant legal, care prezintă băncii certificatul de naștere a minorului și originalul actului de identitate al unui părinte/reprezentant legal și/sau act de tutela/curatelă în cazul în care contul este deschis de către un înfietor sau tutore;

2.1.2.7.2. pentru minorii care au împlinit vârsta de 14 ani – de către minor cu acordul și în prezența părintelui/reprezentantului legal, care prezintă băncii originalul actului de identitate al minorului și actele de identitate al unui părinte/reprezentant legal și certificatul de naștere al minorului, care atestă gradul de rudenie și/sau act de tutela/curatelă în cazul în care reprezentantul legal este un înfietor sau tutore.

2.1.2.8. Prin derogare de la prevederile pct. 2.1.2.7.2. din prezentele Condiții generale, în cazul minorilor încadrați în cadrul unei Companii/Instituții de învățământ ce au semnat contract de Proiect Salarial cu Banca, deschiderea contului curent cu emiterea ulterioară a unui card de plată, se va efectua în următoarele condiții:

2.1.2.8.1. vârsta minorului – nu mai mică de 14 ani;

2.1.2.8.2. confirmarea în formă scrisă, de către Companie/Instituție de Învățământ, a faptului deținerii de către minor a calității de angajat/student în cadrul acesteia (perfectarea listei și expedierea în adresa Băncii sau eliberarea unei confirmări minorului care urmează a fi prezentată la Sucursalele Băncii);

2.1.2.8.3. destinația contului bancar – recepționarea sumelor, aferente veniturilor personale ale minorului (bursă, salariu, etc.);

2.1.2.8.4. minorul va prezenta buletinul de identitate valabil (buletin de identitate, permis de ședere, pașaport, etc.).

2.1.2.9. Pentru minorii până la 14 ani și persoanele în privința cărora au fost instituite măsuri de ocrotire, inițierea sau continuarea relațiilor de afaceri (deschiderea conturilor și gestionarea lor) se efectuează de către unul dintre părinți sau reprezentanții legali/contractuali, în condițiile prevăzute de lege.

### **2.1.3. Modificarea, închiderea conturilor curente**

2.1.3.1. Datele Contului curent se modifică în cazul modificării numelui Titularul de cont, modificării planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din Republica Moldova și în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.

2.1.3.2. În cazul efectuării unor modificări în documentele prezentate de Client la deschiderea Contului, acestea se prezintă Băncii de către Client sau Persoana împuternicită a acestuia, în termen de

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

cel mult 5 zile calendaristice de la data înregistrării modificărilor respective. Modificările produse pot fi prezentate în original la oricare subunitate a Băncii sau scanate și transmise electronic prin SADD, dacă această opțiune este pusă la dispoziția Clientului de către Bancă.

2.1.3.3. Închiderea Contului curent poate fi efectuată:

2.1.3.3.1. în baza solicitării Clientului/Persoanei împuternicite (dacă documentul ce oferă împuternicirea prevede un astfel de drept) în temeiul cererii scrise/Minorului care a împlinit vârsta de 14 ani, în prezența și cu acordul părintelui/reprezentantului legal) în temeiul cererii scrise;

2.1.3.3.2. la achitarea Creditului/restituirea Depozitului/ expirarea cardului instant (dacă sunt deschise exclusiv pentru gestionarea creditului/ depozitului/ cardului instant);

2.1.3.3.3. în cazul în care contul este inactiv în decurs de 24 de luni, fără carduri active atașate, cu soldul contului egal sau mai mic de 2 000,00 MDL (două mii lei, 00 bani);

2.1.3.3.4. la inițiativa băncii, în cazul în care, Clientul nu-și îndeplinește obligațiile de achitare a sumelor datorate (comisioane de administrare, tarife etc);

2.1.3.3.5. neîndeplinirea condițiilor privind modul de funcționare a Contului curent;

2.1.3.3.6. hotărârii instanței de judecată, organelor abilitate sau în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare;

2.1.3.3.7. în alte cazuri, când o astfel de închidere devine necesară, întru respectarea legislației.

2.1.3.4. Banca are dreptul de a închide conturile Clientului în cazul neachitării remunerației Băncii și a comisioanelor bancare, precum și în cazul încălcării prevederilor legii cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

2.1.3.5. Din inițiativa Băncii, vor fi închise Conturile Clientului dacă acesta a cauzat prejudicii băncii, s-a dovedit a fi implicat în fraude, operațiuni de spălare a banilor sau finanțare a terorismului sau este implicat în scandaluri publice.

2.1.3.6. La inițiativa Băncii, vor fi blocate conturile inactice ale Clientului cu/fără atașarea unora servicii, cu condiția atingerii soldului zero, menținându-se pe o perioadă consecutivă de 6 (șase) luni. Calcularea oricăror comisioane de deservirea conturilor se va stopa, iar după 36 luni cu menținerea aceluiași sold zero conturile se vor închide, iar comisioanele de deservire calculate și neîncasate se vor storna, inițiindu-se procedura de rezoluțiune a Cererii(ilor)-contract.

2.1.3.7. Dacă Clientul manifestă un comportament inadecvat și violent în raport cu angajații Băncii, nu respectă regulile de conduită civilizată, iar continuarea relației de afaceri cu acesta dăunează imaginii Băncii, Banca este în drept să închidă conturile Clientului și să înceteze relația de afaceri cu acesta.

2.1.3.8. În cazul închiderii conturilor curente din inițiativa Băncii, Banca va informa Clientul individual, prin expedierea unei notificări la adresa de domiciliu a Clientului comunicată de către acesta Băncii, sau prin plasarea anunțului public cu privire la decizia închiderii conturilor, pe pagina web a băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)) și panourile informaționale din incinta sucursalelor și agențiilor, cu 60 zile înainte de data închiderii conturilor.

2.1.3.9. Dacă în cazul solicitării închiderii Contului/rilor, sunt înregistrate operațiuni de plată inițiate și nefinalizate, Deținătorul va putea retrage sau dispune transferul soldului și, corespunzător, Banca va elibera soldul sau va executa ordinul de transfer al soldului, într-un termen de cel puțin 30 de zile calendaristice calculat de la data la care operațiunile de plată au fost inițiate. Până la expirarea acestui termen, contul va rămâne deschis.

2.1.3.10. Contul curent nu poate fi închis dacă asupra acestuia sunt aplicate grevări de către organele abilitate conform legislației în vigoare.

## **2.2. OPERAȚIUNI DE PLATĂ**

### **2.2.1. Principii generale aferente operațiunilor de plată**

2.2.1.1. Operațiunile de plată ale Clientilor vor fi executate de Bancă prin intermediul Conturilor curente ale acestora, în strictă conformitate cu actele legislative și normative în vigoare.

2.2.1.2. Pentru Conturile curente ale Clientilor, participante în operațiunile de plăți, Banca va genera și va utiliza, în mod obligatoriu, coduri IBAN.

2.2.1.3. La procesarea ordinelor de plată, prezentate la subunitățile Băncii în scopul identificării Clientului, Banca va solicita prezentarea actului original de identitate al acestuia.

2.2.1.4. În cazul ordinelor de plată electronice, identificarea Clientului se efectuează prin verificarea semnăturii electronice (semnătura electronică/semnătura mobilă/parola unică) indicată de Client în SADD.

2.2.1.5. Operațiunile în Cont se efectuează în baza documentelor bancare, întocmite conform elementelor obligatorii prevăzute de legislația în vigoare și cerințele băncii.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.2.1.6. Procesarea ordinelor de plată prin virament se va efectua în conformitate cu regulile sistemului automatizat de plăți interbancare (SAPI), în cazul plăților în monedă națională sau a sistemului internațional de plăți (SWIFT) și a termenelor și condițiilor băncilor corespondente, în cazul plăților în valută străină.

2.2.1.7. Operațiunile de plată în valută străină se vor executa de Bancă în conformitate cu Legea privind reglementarea valutară, iar plățile aferente angajamentelor externe se vor efectua în conformitate cu prevederile actelor normative ale Băncii Naționale a Moldovei (BNM) privind angajamentele externe.

2.2.1.8. Plățile și tranzacțiile efectuate prin intermediul Portmoneului electronic au aceeași valoare juridică ca și în cazul plăților efectuate prin intermediul unui card de plată emis în condițiile prevăzute de lege și/sau regulile internaționale ale sistemelor internaționale de plăți.

### **2.3. PLĂȚI DIN NUMELE CLIENTULUI**

#### **2.3.1. Primirea și acceptarea ordinului de plată**

2.3.1.1. Ordinul de plată poate fi emis de Client pe suport de hârtie (pe formular pus la dispoziție de către Bancă) sau prin intermediul SADD, la care Clientul are acces autorizat.

2.3.1.2. Ordinul de plată se va întocmi în limba de stat, cu excepția elementelor aferente sistemelor de plăți internaționale care pot fi în limbă străină și vor conține elementele obligatorii necesare executării transferului de credit aferent. Nu se admit corectări și/sau ștersături.

2.3.1.3. Ordinul de plată poate fi emis de Client în monedă națională (MDL) sau în valută străină (USD, EUR, RON, RUB, UAH, CHF, GBP, JPY, etc.).

2.3.1.4. Ordinul de plată în monedă națională și în valută străină va conține toate elementele obligatorii, prevăzute de legislația în vigoare și procedurile Băncii.

2.3.1.5. De regulă, moneda plății coincide cu moneda contului bancar al Clientului, însă, Banca va admite ca în ordinele de plată, moneda plății să fie diferită de moneda contului (plăți prin convertire) doar în următoarele cazuri:

2.3.1.5.1. ordinul de plată este în valută străină și este unitar (Clientul nu va mai avea nevoie de astfel de plăți în viitor);

2.3.1.5.2. moneda plății este o valută străină cu care Banca nu operează la momentul plății.

2.3.1.6. Dacă moneda plății nu coincide cu moneda contului Clientului, Banca va converti moneda plății, utilizând cursul de schimb valutar comercial, stabilit de Bancă și adus la cunoștința Clientului înaintea efectuării tranzacției.

2.3.1.7. Ordinul de plată emis de Client va fi transmis Băncii în ziua în care a fost emis.

2.3.1.8. Momentul primirii ordinului de plată se consideră ziua și ora în care ordinul de plată, transmis de către emitent este recepționat de Bancă. Dacă momentul primirii este după ora-limită a zilei operațional bancare stabilită sau este într-o zi nelucrătoare pentru Bancă, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi operațional bancară.

2.3.1.9. Banca nu are obligația de a verifica numele beneficiarului indicat de către Client în ordinul de plată și nici codul IBAN al contului acestuia, efectuând plata în/la contul indicat în ordinul de plată.

2.3.1.10. Ordinele de plată cu tipul de transfer “Urgent”, prezentate după ora-limită, nu vor fi primite spre executare.

2.3.1.11. Orele-limită de primire a ordinelor de plată, în vederea procesării acestora în ziua operațional bancară curentă, sunt prevăzute în Graficul primirii ordinelor de plată în cadrul BC “MAIB” S.A., plasat pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

2.3.1.12. Ordinul de plată prezentat Băncii se va accepta spre executare dacă:

2.3.1.12.1. clientul are cont bancar deschis la Bancă;

2.3.1.12.2. ordinul de plată este autentificat de Client;

2.3.1.12.3. în cazul ordinului de plată primit pe suport de hârtie, cu semnătura Clientului sau a persoanei împuternicite;

2.3.1.12.4. în cazul ordinului de plată primit prin SADD, cu semnătura digitală/semnătura mobilă/parola OTP/autentificarea biometrică;

2.3.1.12.5. disponibilul de mijloace bănești în contul Clientului este suficient pentru executarea plății și încasarea comisioanelor bancare;

2.3.1.12.6. asupra contului bancar/disponibilului din contul bancar al Clientului nu sunt aplicate grevări/popriri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege sau destinația plății/suma popriilor aplicate permite executarea ordinului de plată, sau există permisiune din partea tuturor organelor abilitate, care au aplicat grevările/înaintat popriile;

2.3.1.12.7. ordinul de plată este însoțit de documente justificative corespunzătoare scopului plății, în cazurile prevăzute de legislația în vigoare, care reglementează raporturile, ce apar în cadrul operațiunilor cu valuta străină;



## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.3.1.12.8. plata nu contravine prevederilor actelor normative în vigoare, inclusiv celor în domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, și nu încalcă regimul de Sancțiuni, recunoscute și aplicate de către Bancă.

### **2.3.2. Cerințe față de documentele care se prezintă în cazul transferurilor în valută străină**

2.3.2.1. Documentele justificative reprezintă documentele care urmează a fi prezentate Băncii pentru a justifica efectuarea plăților/transferurilor în valută străină și anume:

2.3.2.1.1. documentele ce confirmă necesitatea efectuării de către Client a transferurilor (de ex.: contract, invoice, etc.) și conțin date despre sumele transferurilor;

2.3.2.1.2. documente ce confirmă circumstanțele, la existența cărora, Clientul poate efectua plățile/transferurile respective (de ex.: documente care confirmă legătura de rudenie, relația de căsătorie, instituirea curatelei/tutelei, aflarea temporară în străinătate, certificat privind lipsa datoriilor, etc).

2.3.2.2. Responsabilitatea pentru veridicitatea documentelor (ex: actele de identitate, documentele justificative și documente permissive autorizații, notificații etc.) o poartă Clientul care le prezintă.

2.3.2.3. Documentele permissive reprezintă documente ce atestă permisiunea obținută de către Client de la organele abilitate de a efectua transferuri și conțin, după caz, date despre sumele transferurilor și documentele justificative (autorizațiile BNM și anexele la acestea, notificațiile emise de BNM, etc.).

#### **2.3.2.4. Prezentarea unui ordin de plată în valută străină pe suport de hârtie:**

2.3.2.4.1. documentele justificative pot fi prezentate de către Client în original, în fotocopie autentificată notarial sau în fotocopie autentificată de Client, prin înscrierea mențiunii: „Declar pe propria răspundere că fotocopia corespunde cu originalul”, însoțită totodată de aplicarea datei și a semnăturii Clientului;

2.3.2.4.2. documentele permissive vor fi prezentate în original la efectuarea fiecărui transfer;

2.3.2.4.3. documentele justificative/permissive se vor prezenta de către Client la momentul efectuării transferului.

#### **2.3.2.5. La remiterea unui ordin de plată electronic în valută străină, prin intermediul SADD:**

2.3.2.5.1. documentele justificative vor fi prezentate de către Client în fotocopie, autentificată de Client, prin bifarea mențiunii: „Declar pe propria răspundere că fotocopia corespunde cu originalul” în SADD, care se certifică prin semnătura electronică (semnătura electronică/semnătura mobilă/parola OTP) a Clientului;

2.3.2.6. Documentele permissive vor fi prezentate:

2.3.2.6.1. la efectuarea primului transfer - în original la subunitatea Băncii până la sau în ziua efectuării transferului în valută străină;

2.3.2.6.2. la efectuarea transferurilor ulterioare:

2.3.2.6.2.1. în fotocopie, prin bifarea mențiunii „Declar pe propria răspundere că fotocopia corespunde cu originalul” în sistem, care se certifică prin semnătura electronică a Clientului;

2.3.2.6.2.2. în original, la subunitatea Băncii (doar pentru autorizații BNM) – în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare din data efectuării transferului.

2.3.2.7. Dacă în baza unor și acelorași documente se efectuează mai multe transferuri, documentele vor fi prezentate de Client de fiecare dată, la efectuarea oricărui transfer.

2.3.2.8. Dacă există documente de modificare, documente care modifică sau completează documentele justificative/permissive, acestea de asemenea urmează a fi prezentate Băncii în original sau fotocopii cu aplicarea mențiunii „Declar pe propria răspundere că fotocopia corespunde cu originalului”.

2.3.2.9. Documentele justificative, perfectate în limbi străine, la solicitarea Băncii, se prezintă împreună cu traducerile legalizate notarial, în limba de stat.

### **2.3.3. Refuzul operațiunii de plată**

2.3.3.1. Banca poate refuza executarea unui ordin de plată dacă acesta nu întrunește cerințele de primire și acceptare ale ordinelor de plată, descrise în prezentele Condiții Generale.

2.3.3.2. Banca are dreptul să nu execute un ordin de plată, dacă dispozițiile acestuia sunt considerate frauduloase sau cu potențial fraudulos.

2.3.3.3. Banca poate refuza executarea unui ordin de plată și poate adopta orice măsură care se impune, inclusiv anularea sau blocarea instrumentului de plată, în cazul în care Banca consideră că:

2.3.3.3.1. Clientul refuză să prezinte documente justificative solicitate expres de către Bancă;

2.3.3.3.2. Clientul dispune efectuarea unei plăți către o Persoană sancționată;

2.3.3.3.3. Clientul este o Persoană sancționată;

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.3.3.3.4. Banca beneficiarului /plătitorului /banca intermediară este o Persoană sancționată;

2.3.3.3.5. există alte restricții referitoare la regimul de Sancțiuni.

2.3.3.4. Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de către bancă se consideră finalizat.

2.3.3.5. În cazul refuzului executării unui ordin de plată, Banca va notifica Clientul asupra cauzelor refuzului, cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare celei în care ordinul de plată respectiv a fost primit.

### **2.3.4. Executarea ordinelor de plată**

2.3.4.1. Ordinele de plată în monedă națională și valută străină, recepționate de Bancă pe parcursul zilei operaționale bancare până la ora-limită, sunt executate de Bancă până la sfârșitul zilei operaționale bancare, în dependență de tipul transferului.

2.3.4.2. Plățile ordinare în monedă națională, la solicitarea Clientului, pot fi executate în regim „Urgent” sau în regim „Normal” (conform principiului ”primul venit - primul servit”, în dependență de disponibilității operaționale ale Băncii).

2.3.4.3. Executarea plăților în regim „Urgent” se va realiza în termenul stabilit de Bancă, adus la cunoștința Clientului prin intermediul panourilor informative din subunitățile Băncii și paginii web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

2.3.4.4. Dacă ordinul de plată nu întrunește toate condițiile de procesare și sunt necesare autorizări speciale în corespundere cu actele normative interne ale Băncii, termenul limită de efectuare a transferurilor urgente poate fi extins.

2.3.4.5. Plata ordinară, la solicitarea Clientului, poate fi executată la o dată viitoare, ce nu va depăși 10 (zece) zile lucrătoare din data emiterii ordinului de plată.

2.3.4.6. Banca va debita contul bancar al Clientului cu suma plății în ziua executării ordinului de plată.

2.3.4.7. Banca plătitorului asigură că, după momentul primirii ordinului de plată, suma operațiunii de plată este creditată în contul prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății cel mai târziu până la sfârșitul următoarei zile lucrătoare. Termenul respectiv poate fi prelungit cu o zi lucrătoare pentru operațiunile de plată inițiate prin ordine de plată pe suport de hârtie.

2.3.4.8. În cazul plății în valută străină, Clientul va selecta una din posibilitățile achitării comisioanelor legate de plata în valută străină: OUR, BEN sau SHA, unde:

2.3.4.8.1. OUR – plătitorul va fi cel care va achita toate comisioanele aferente plății (nu se aplica asupra ordinelor de plata in USD);

2.3.4.8.2. BEN – beneficiarul va fi cel care va achita toate comisioanele aferente plății;

2.3.4.8.3. SHA – comisioanele aferente plății în valută străină vor fi repartizate între plătitor și beneficiar, astfel încât fiecare își va achita comisioanele care îi revin fiecăruia.

2.3.4.9. Banca este în drept să stabilească unilateral banca intermediară, pentru executarea transferului de credit aferent plății în valută străină.

### **2.3.5. Revocarea ordinului de plată**

2.3.5.1. Banca poate accepta revocarea de către Client a unui ordin de plată, doar dacă acesta nu a fost încă executat (nu a fost debitat contul bancar al Clientului). Depunerea cererii de revocare va fi posibilă în cadrul subunităților băncii sau la nr. Contact Center 1313.

2.3.5.2. Un ordin de plată transmis Băncii nu poate fi revocat după ce acesta a fost primit și acceptat de Bancă, cu excepția următoarelor cazuri:

2.3.5.2.1. în cazul plăților programate - Clientul poate revoca un ordin de plată cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care preceda ziua convenită pentru debitarea contului bancar;

2.3.5.2.2. în cazul debitării directe - Clientul nu poate revoca un ordin de plată care a fost transmis Băncii de către beneficiar și pentru care și-a exprimat consimțământul. Totodată, cu acordul beneficiarului, ordinul de plată poate fi revocat de Client, dacă solicitarea de revocare este transmisă Băncii cel târziu până la sfârșitul zilei operaționale bancare care preceda ziua convenită a debitării contului bancar;

2.3.5.2.3. în cazul plăților în pachet, revocarea unei plăți separate nu se admite.

2.3.5.3. Returnarea sumei unei operațiuni de plată, care a fost deja executată de Bancă, este posibilă doar în condițiile legislației în vigoare și în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale.

### **2.3.6. Operațiuni de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorect**

2.3.6.1. Banca nu poartă răspundere pentru acele operațiuni de plată ordonate de Client, care nu pot fi procesate din cauza: lipsei de disponibil în contul Clientului, a erorilor de completare a ordinului de plată, a ilegalității operațiunilor, a dispozițiilor executorii ale organelor împuternicite prin lege sau a lipsei

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

documentelor justificative, aferente operațiunii (dacă legislația în vigoare impune prezentarea unor astfel de documente).

2.3.6.2. Banca nu poartă răspundere pentru pierderi sau prejudicii de orice natură, suportate direct sau indirect de către Client, ca urmare a executării de către Bancă a oricărei instrucțiuni a Clientului, fiind acceptat faptul că orice instrucțiune dată Băncii este considerată pe riscul și sub deplina responsabilitate a Clientului.

2.3.6.3. Banca va înștiința Clientul despre executarea operațiunilor de plată prin extrasul de cont.

2.3.6.4. Banca va pune la dispoziția Clientului, la solicitare, nu mai târziu de a 3 (treia) zi lucrătoare a fiecărei luni, extrasul de cont, pentru luna precedentă, conform modalității de eliberare a extrasului din cont, indicat de Client.

2.3.6.5. Clientul are obligația să monitorizeze și să verifice în extrasele de cont corectitudinea tuturor înregistrărilor efectuate de Bancă în conturile sale și să comunice în scris și imediat orice operațiune de plată neautorizată sau executată incorect.

2.3.6.6. Dacă un cont al Clientului este creditat din eroare cu o sumă, Clientul este obligat să notifice imediat Banca, neavând dreptul să retragă sau să utilizeze în orice alt fel această sumă, în totalitate sau parțial.

2.3.6.7. Dacă Clientul retrage sau utilizează în orice fel suma creditată incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obligă să ramburseze Băncii suma respectivă.

2.3.6.8. Dacă eroarea aparține Băncii, Banca are dreptul, fără a fi necesară înștiințarea sau obținerea unei autorizări prealabile de la Client, să corecteze eroarea (indiferent de sursa sumelor creditate din eroare) prin debitarea contului cu suma respectivă. Corectarea erorii va fi reflectată și adusă la cunoștința Clientului prin extrasul de cont.

2.3.6.9. Dacă eroarea aparține plătitorului, Banca va efectua corectarea erorii după obținerea unei autorizări prealabile de la Client. Corectarea erorii va fi reflectată în extrasul de cont al Clientului.

2.3.6.10. Clientul va restitui Băncii orice mijloace bănești, înscrise în cont eronat și/sau care nu-i aparțin, nu mai târziu de a doua zi operațional bancară după depistarea acesteia.

2.3.6.11. Banca va restitui integral și fără rețineri nejustificate, mijloacele bănești trecute incorect la scăderi din contul Clientului.

## **2.4. PLĂȚI ÎN FAVOAREA CLIENTULUI**

2.4.1. Plata (transferul de credit) primită în favoarea Clientului se va procesa în ziua primirii acesteia, dacă este primită până la ora-limită a zilei operațional bancare și în ziua operațional bancară următoare, dacă este primită mai târziu de ora-limită sau în ziua nelucrătoare pentru Bancă, cu condiția că instrucțiunile de plată sunt complete și corecte.

2.4.2. Suma ce face obiectul transferului de credit primit va fi creditată în contul bancar al Clientului:

2.4.2.1. imediat ce a fost debitat contul bancar al plătitorului - în cazul plății intra bancare;

2.4.2.2. la data creditării contului corespondent al Băncii (data valutei);

2.4.2.3. la data primirii, dacă data valutei indicată în ordinul de plată preceda data primirii, în cazul plății interbancare.

2.4.3. Dacă data valutei va fi o zi nelucrătoare pentru Bancă, creditarea contului bancar al Clientului se va face în ziua operațional bancară următoare.

2.4.4. Dacă valuta plății diferă de valuta contului bancar al Clientului, indicat în ordinul de plată primit, Banca va credita contul Clientului cu echivalentul, în valuta contului, a sumei primite, calculat la cursul de schimb valutar comercial al Băncii, valabil la data creditării contului Clientului. Convertirea respectivă se va face în baza consimțământului expres al Clientului, exprimat în cadrul Cererii(lor)-Contract încheiat cu Banca și prevederile prezentelor Condiții Generale.

2.4.5. În cazul plății în valută străină, dacă codul IBAN conține erori nesemnificative, iar Clientul poate fi identificat, se va credita contul Clientului fără a face careva investigații suplimentare, cel târziu în ziua operațională bancară următoare celei în care acesta a fost primit.

2.4.6. Transferul de credit, la care Clientul nu poate fi determinat univoc (instrucțiuni de plată incomplete, cod IBAN eronat), se consideră nefinalizat, iar suma plății nu este creditată în contul Clientului.

2.4.7. Suma transferului de credit nefinalizat se înregistrează la contul „Sume cu caracter neidentificat” urmând a fi efectuate următoarele operațiuni:

2.4.7.1. în cazul plății în monedă națională, Banca va restitui plătitorului suma transferului de credit eronat, cel târziu în ziua operațională bancară următoare celei în care transferul respectiv a fost primit;

2.4.7.2. în cazul plății în valută străină, Banca va solicita băncii plătitorului/băncii intermediare date suplimentare despre Client/cod IBAN. Dacă în termen de cel mult 10 (zece) zile lucrătoare (în cazul

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

investigării codului IBAN) sau de 10 (zece) zile lucrătoare (în cazul investigării altor erori) nu vor fi primite date ce ar permite creditarea contului Clientului, Banca va restitui plătitorului suma transferului eronat cu condiția reținerii comisionului, în conformitate cu Registrul tarifelor și comisioanelor aplicate de Bancă, în vigoare la momentul executării operațiunii de returnare.

2.4.8. Banca poate refuza plata (transferul de credit) primită în favoarea Clientului și poate adopta orice măsură care se impune, inclusiv anularea sau blocarea instrumentului de plată, în cazul în care Banca consideră că:

- 2.4.8.1. Plata este efectuată de către o Persoană sancționată;
- 2.4.8.2. Clientul este o Persoană sancționată;
- 2.4.8.3. Banca beneficiarului /plătitorului /banca intermediară este o Persoană sancționată;
- 2.4.8.4. există alte restricții referitoare la regimul de Sancțiuni.

### **2.5. PLĂȚI PROGRAMATE**

2.5.1. Plățile programate presupun efectuarea, în mod automatizat a plăților în numele Clientului, în baza ordinelor de plată emise și executate de către Bancă, în temeiul Cererii-Contract încheiat între părți.

2.5.2. Plățile programate presupun următoarele servicii:

2.5.2.1. serviciul MAIB-SWEEP (transfer sold) presupune serviciile de transfer al soldului contului la alte conturi proprii ale Clientului, în aceeași valută, în cadrul Băncii. Clientul are posibilitatea de a transfera soldul integral sau o anumită sumă ce nu depășește soldul prestabilit de acesta;

2.5.2.2. serviciul MAIB-PAY (plăți programate) presupune serviciile de executare a plăților la date programate și în sume fixate, plățile au caracter de periodicitate zilnic, săptămânal, lunar și anual;

2.5.2.3. serviciul MAIB-FACTURA (achitări de servicii ale prestatorilor) presupune serviciile de debitare directă la achitarea facturilor prestatorilor de servicii.

2.5.3. În temeiul Cererii-Contract, semnată de client, Banca debitează contul Clientului în baza informațiilor oferite de către prestatorii de servicii, în cadrul contractelor de colaborare.

2.5.4. Plățile programate se efectuează la data și conform periodicității indicată de Client în Cererea-Contract aferent serviciului cu condiția asigurării soldului necesar în contul de plăți al clientului la data/în perioada nominalizată (dacă soldul contului acoperă suma plății și a remunerației aferente executării plății) și în situația când la contul titularului nu sunt aplicate grevări de către organele abilitate prin lege, sau acestea nu au înaintat ordine incaso.

2.5.5. Dacă soldul contului de plăți nu este suficient pentru executarea ordinului de plată și achitarea comisionului aferent serviciului și/sau la contul de plăți există documente de suspendare a operațiunilor și/sau de sechestrare a mijloacelor bănești din conturile de plăți ale Clientului, plata programată nu va fi executată de Bancă.

2.5.6. În cazul în care la conturile titularului sunt aplicate grevări de către organele abilitate prin lege, sau acestea au înaintat ordine incaso, Banca refuză oferirea Serviciului clientului respectiv.

2.5.7. Dacă data fixată pentru efectuarea plăților programate coincide cu o zi nelucrătoare, ordinul de plată se va emite și se va executa cel târziu în ziua operațional bancară ce urmează după ziua nelucrătoare.

2.5.8. În ziua executării/neexecutării plății programate, Banca va transmite Clientului un aviz prin poșta electronică, privind executarea/neexecutarea plății programate. La solicitarea Clientului, Banca va elibera extrasul din cont (pe suport de hârtie), legalizat cu semnătura persoanei responsabile și ștampila dreptunghiulară a Băncii.

2.5.9. Pentru serviciile prestate, Clientul achită Băncii remunerația în conformitate cu tarifele Băncii în vigoare. Achitarea remunerației se va efectua la data executării plății programate, prin document de plată intern al Băncii - nota de plată, prin debitarea contului de plăți al Clientului.

2.5.10. Clientul va asigura pe contul de plăți disponibil suficient de mijloace bănești pentru executarea plății programate și achitarea remunerației aferente, cu cel puțin 3 (trei) zile calendaristice înainte de data valutării, în caz contrar, Banca nu va avea obligația executării plății.

2.5.11. Modificarea condițiilor de executare a plății programate este inițiată de către Client în baza Cererii-Contract care se depune cel puțin cu 1 (una) zile calendaristice până la data valutării.

2.5.12. În cazul revocării/anulării unei sau mai multor plăți programate din cadrul unui serviciu, sau a revocării unui serviciu integral (în condițiile existenței altor cereri):

2.5.12.1. clientul depune o cerere în formă liberă de revocare a plății programate, în care stipulează detaliile aferente plății revocate;

2.5.12.2. cererea de revocare se depune cel puțin cu 1 (una) zile calendaristice până la data valutării;

2.5.12.3. la data acceptării cererii de revocare plata programată nu se execută.

2.5.13. În cazul solicitării de sistare a tuturor plăților programate:

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

- 2.5.13.1. clientul înaintează o cerere în formă liberă de sistare a tuturor plăților programate;
- 2.5.13.2. cererea de sistare este prezentată Băncii cu 15 (cincisprezece) zile calendaristice înainte de potențiala dată a sistării;
- 2.5.13.3. Banca sistează toate plățile programate în lipsa datoriilor aferente serviciului dat.

### **2.6. ALTE OPERAȚIUNI DE PLATĂ**

2.6.1. Operațiunile cu numerar în monedă națională și valută străină în/din conturile bancare ale Clientului se efectuează de către Bancă cu respectarea legislației, inclusiv a actelor normative ale Băncii Naționale a Moldovei și actelor normative interne ale Băncii în vigoare.

2.6.2. Dacă Clientul este Titularul de cont, depunerea numerarului în cont se efectuează la prezentarea actului de identitate al Clientului în original și a documentelor justificative, după caz. Depunerea /retragerea numerarului la ghișeu pentru clienții identificați prin mijloace electronice, va putea fi efectuată doar după actualizarea datelor cu prezența clientului la Bancă

2.6.3. Dacă depunătorul este o persoană terță, depunerea numerarului în cont se efectuează în baza actului de identitate al depunătorului prezentat în original și a documentului, ce confirmă dreptul și/sau necesitatea efectuării tranzacției, după cum urmează:

2.6.3.1. pentru suplimentarea ulterioară a contului de depozit: procură, autenticată notarial/apostilată/supralegalizată;

2.6.3.2. pentru prestarea unor servicii: contract încheiat între titularul de cont și persoana terță;

2.6.3.3. documente justificative (în conformitate cu cerințele legislației privind reglementarea valutară și/sau, după caz, legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului);

2.6.4. Depunerea numerarului în valută străină, de către persoana terță, se efectuează în conformitate cu legislația privind reglementarea valutară.

2.6.5. Totodată, suplinirea contului bancar poate fi efectuată și prin intermediul Terminalelor și bancomatelor Băncii.

2.6.6. Prin intermediul terminalelor de plată, Clientul are posibilitatea de a efectua următoarele tranzacții:

2.6.6.1. suplinirea conturilor curente;

2.6.6.2. suplinirea conturilor bancare cu card de plată atașat;

2.6.6.3. suplinirea conturilor de depozit de economii;

2.6.6.4. achitarea ratei lunare la creditul de consum/imobiliar;

2.6.6.5. achitarea „ovedraft-ului” la contul bancar cu card de plată atașat;

2.6.6.6. achitarea datoriilor la cardul de credit.

2.6.7. Suplinirea contului bancar prin intermediul Terminalului de plăți al Băncii, până la orele 16:00, vor fi înregistrate în ziua depunerii numerarului. Mijloacele bănești, plasate de către Client după orele 16:00 sau în zilele de odihnă/sărbătoare nelucrătoare, vor fi înregistrate în contul bancar, în următoarea zi operațională bancară.

2.6.8. La eliberarea numerarului din cont, dacă Clientul este Titularul de cont, se solicită:

2.6.8.1. actul de identitate al Clientului în original;

2.6.8.2. documentele justificative (în cazurile specificate în actele normative ale BNM în domeniul reglementării valutare);

2.6.8.3. documentele justificative care atestă sursa fondurilor și destinația utilizării lor, după caz.

2.6.9. Dacă Clientul este reprezentant al Titularului de cont, la eliberarea numerarului din cont se solicită:

2.6.9.1. actul de identitate al Clientului și copia acestuia;

2.6.9.2. documentul (procură), autenticat notarial/apostilată/supralegalizat, ce confirmă împuternicirea acordată Clientului de către Titularul de cont;

2.6.9.3. documentele justificative (în cazurile specificate în actele normative ale BNM în domeniul reglementării valutare);

2.6.9.4. documentele justificative care atestă sursa fondurilor și destinația utilizării lor, după caz.

2.6.10. Pentru ridicarea numerarului în sumă mai mare de 20 000 lei (sau echivalentul acesteia în altă valută), Clientul urmează să preavizeze Banca cu cel puțin 48 (patruzeci și opt) ore înainte. Dacă subunitatea Băncii dispune de mijloace bănești la momentul solicitării de retragere a numerarului, suma poate fi eliberată imediat, fără prezentarea de către Client a preavizului.

2.6.11. Banca este în drept să refuze eliberarea numerarului din contul Clientului dacă:

2.6.11.1. clientul nu poate fi identificat univoc;

2.6.11.2. documentele prezentate nu sunt completate corect;

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

- 2.6.11.3. există restricții de efectuare a operațiunilor din cont;
- 2.6.11.4. se solicită eliberarea numerarului contrar prevederilor actelor normative.
- 2.6.12. Clientul are posibilitatea de a efectua operațiuni de schimb valutar:
  - 2.6.12.1. în numerar, la ghișeele Băncii, prin intermediul birourilor de schimb valutar;
  - 2.6.12.2. la Bancomate ATM valutar;
  - 2.6.12.3. prin virament, în baza cererilor de schimb valutar, prin intermediul SADD.
- 2.6.13. Prin cererea de schimb valutar, Clientul își exprimă intenția de a cumpăra, vinde sau converti valuta străină.
- 2.6.14. Cererile de schimb valutar pot fi depuse de către Client pe suport de hârtie, la subunitatea Băncii unde are deschise conturile bancare sau perfectate și transmise în format electronic, prin SADD.
- 2.6.15. Cererile de schimb valutar pe suport de hârtie sunt procesate de către subunitățile Băncii.
- 2.6.16. Cererile de schimb valutar în format electronic, transmise prin SADD, sunt procesate automat de către sistem.
- 2.6.17. Operațiunile de schimb valutar sunt executate de Bancă în dependență de disponibilul valutei solicitate, limita poziției valutare deschise, impusă de BNM și de situația pe piața valutară (cererea și oferta de valută străină).
- 2.6.18. În unele cazuri, Banca poate efectua operațiuni de schimb valutar din numele și contul Clientului, fără cereri de schimb valutar, dacă este mandatată de Client prin careva contracte aferente altor tranzacții (credite, carduri etc.) sau la dispoziția organelor abilitate prin lege cu dreptul de a dispune de mijloacele aflate în conturile bancare ale Clientilor.
- 2.6.19. Cererile de schimb valutar, primite de Bancă până la orele 16:00 ale zilei operaționale bancare, vor fi executate în aceeași zi, iar cele primite după orele 16:00 vor fi executate în următoarea zi operațională bancară.
- 2.6.20. La executarea operațiunii de schimb valutar, se va debita contul bancar al Clientului, indicat în cererea de schimb valutar, cu suma vândută și se va credita contul bancar al acestuia, cu suma cumpărată.
- 2.6.21. Orice alte operațiuni de plată, inclusiv singulare, se vor executa în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

## **2.7. DEPOZITE**

### **2.7.1. Principii generale aferente depozitelor**

- 2.7.1.1. Depozitul reprezintă suma de bani primită de la Client (deponent) sau de la un terț în folosul deponentului, înscrisă la contul de depozit deschis pe numele deponentului, pe care Banca se obligă să o restituie deponentului după un anumit termen (depozit la termen) sau la cerere (depozit la vedere), cu sau fără dobândă ori cu orice alt beneficiu, fie în condițiile convenite în comun de către deponent sau de persoana împuternicită a acestuia și de Bancă.
- 2.7.1.2. Condițiile de primire, perfectare și restituire a depozitelor destinate persoanelor fizice în vigoare, sunt afișate pe panourile informative din subunitățile Băncii și pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).
- 2.7.1.3. Depozitul este garantat în conformitate cu Legea nr.160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci, în vigoare din 01.10.2023, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.
- 2.7.1.4. Dobânzile achitate în folosul deponenților se efectuează cu reținerea impozitului pe venit conform Codului Fiscal al Republicii Moldova.

### **2.7.2. Tipuri de depozite**

- 2.7.2.1. Banca pune la dispoziția Clientului următoarele tipuri de depozite:
  - 2.7.2.1.1. depozite la vedere, mijloacele bănești primite de Bancă de la Client și plasate în cont, pe care banca le restituie Clientului, la cerere, cu sau fără achitarea unei dobânzi;
  - 2.7.2.1.2. depozite la termen, mijloacele bănești primite de Bancă de la Client și plasate în cont, pe un anumit termen, cu plata unei dobânzi, calculate reieșind din suma, termenul depozitului și rata dobânzii stabilită, cu condiția rambursării acestora de către Bancă în termenul stabilit.
  - 2.7.2.2. În funcție de operațiunile permise de a fi efectuate în/din contul de depozit, sunt depozite care permit sau nu permit suplینiri și retrageri parțiale.
  - 2.7.2.3. În funcție de monedă, depozitele pot fi în monedă națională: leul moldovenesc sau în valută străină: EURO sau dolarul SUA.
  - 2.7.2.4. În funcție de dobândă achitată de Bancă Clientului, depozitele pot fi cu:
    - 2.7.2.4.1. rata dobânzii flotantă: Banca poate modifica rata dobânzii pe perioada depozitului. Banca are dreptul să diminueze sau să majoreze dobânda în mod unilateral, de la data stabilită conform deciziei sale, informând despre aceasta Clientul prin afișarea anunțului respectiv în subunitățile Băncii, pe

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)), prin intermediul SADD sau prin intermediul mijloacelor mass-media, cu cel puțin 15 zile înainte de modificare;

2.7.2.4.2. rata dobânzii fixă: rată a dobânzii ce rămâne neschimbată pentru toată perioada depozitului, declarată ca rată fixă.

### **2.7.3. Constituirea depozitului**

2.7.3.1. Deschiderea conturilor de depozit poate fi efectuată atât prin intermediul aplicației mobile „Maibank”, cât și în cadrul subunităților băncii, în baza Cererii-Contract semnată de Client.

2.7.3.2. Cererea-Contract semnată de Client, va fi depusă pe suport de hârtie în subunitățile Băncii sau transmisă electronic prin intermediul ”Maibank” sau în alt mod, convenit de Părți.

2.7.3.3. Constituirea contului de depozit va fi posibilă doar în cazul deținerii unui cont curent în valuta viitorului depozit.

2.7.3.4. Constituirea depozitului se va efectua din orice cont bancar de plată al Clientului care este indicat de către Client în „Maibank”, (în continuare „Cont de plată”).

2.7.3.5. În cazul în care valuta Contului de plată va fi diferită de valuta Contului de Depozit și, drept urmare, pentru efectuarea operațiunii de plasare inițială a mijloacelor bănești în/din Contul de Depozit este necesară cumpărarea/vânzarea de valută. Clientul autorizează irevocabil Banca să efectueze acest schimb conform:

2.7.3.5.1. cursului de schimb valutar al Băncii, stabilit pentru operațiunile de tip virament – în cazul în care Contul de plată este un cont curent;

2.7.3.5.2. cursului de schimb valutar al Băncii pentru operațiunile cu carduri – în cazul în care Contul de plată este un cont bancar la care este atașat un card de plată, în vigoare la data efectuării operațiunii, pe cheltuiala Deponentului.

2.7.3.6. Titular al contului de depozit se consideră persoana fizică rezidentă sau nerezidentă, pe numele căreia a fost deschis contul de depozit.

2.7.3.7. Pentru minori, contul de depozit se deschide după cum urmează:

2.7.3.7.1. pentru minorii care nu au împlinit vârsta de 14 ani, conturile bancare se deschid din numele unui părinte/reprezentant legal. Pentru deschiderea contului, persoana care deschide contul pe numele minorului va prezenta certificatul de naștere al minorului, originalul actului de identitate al părintelui reprezentantului legal și/sau act ce demonstrează statutul de înfiitor/tutore;

2.7.3.7.2. pentru minorii care au împlinit vârsta de 14 ani, conturile bancare se deschid din numele minorului în prezența și cu acordul unui părinte/reprezentant legal. La deschiderea contului se va prezenta actul de identitate al minorului și actele de identitate ale părintelui/reprezentantului legal și certificatul de naștere al minorului care atestă gradul de rudenie.

2.7.3.8. Persoana minoră care a împlinit vârsta de 14 ani are dreptul, fără acordul părintelui/reprezentantului legal, să facă depuneri și să dispună el însuși de aceste depuneri în conformitate cu legislația în vigoare și actele normative interne ale băncii. La efectuarea operațiunilor în/din Contul bancar se va prezenta la bancă actul de identitate al minorului.

2.7.3.9. De depozitul perfectat de un terț pe numele unui minor, poate dispune:

2.7.3.9.1. până la atingerea de către minor a vârstei de 14 ani - din numele lui, un părinte/reprezentant legal;

2.7.3.9.2. după atingerea de către minor a vârstei de 14 ani - minorul propriu-zis, însă cu acordul unui părinte/reprezentant legal.

2.7.3.10. Pentru deschiderea unui cont de depozit la subunitățile Băncii, Clientul prezintă următoarele documente:

2.7.3.10.1. Cererea-Contract de deschidere a depozitului bancar;

2.7.3.10.2. originalul actului de identitate sau certificatul de naștere, după caz.

2.7.3.11. În cazul deschiderii contului de depozit de către Persoana împuternicită, se prezintă următoarele documente:

2.7.3.11.1. Cererea-Contract de deschidere a depozitului bancar;

2.7.3.11.2. copia actului de identitate al Titularului de cont, legalizată notarial/apostilată/supralegalizată;

2.7.3.11.3. originalul actului de identitate al persoanei împuternicite;

2.7.3.11.4. actul autentificat notarial/supralegalizat/apostilat, care confirmă dreptul Persoanei împuternicite de a deschide contul de depozit.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

### **2.7.4. Termenul depozitului**

2.7.4.1. Data scadenței depozitului este data restituirii depozitului, ziua în care suma depozitului este accesibilă Clientului. Clientul este obligat să urmărească de sine stătător termenul depozitului. Banca nu este obligată să înștiințeze Clientul privind expirarea depozitului, dar își rezervă acest drept.

2.7.4.2. Termenul depozitului la vedere nu este stabilit.

2.7.4.3. Termenele standard ale depozitului la termen diferă în funcție de tipul și rata depozitului și sunt aduse la cunoștință prin afișate pe panourile informative din subunitățile Băncii, prin intermediul SADD și pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

2.7.4.4. La expirarea termenului depozitului, Banca transferă la contul curent al Clientului suma depozitului și dobânda calculată pentru ultima lună, dacă tipul de depozit nu prevede prelungirea tacită a termenului depozitului sau acestuia nu îi sunt aplicate careva grevări sau restricții de către organele abilitate prin lege.

2.7.4.5. Dacă termenul de scadență a depozitului este o zi de odihnă/sărbătoare nelucrătoare în conformitate cu legislația în vigoare, depozitul se transferă la contul curent în prima zi operațională bancară ce urmează după ziua/zilele de odihnă/sărbătoare.

2.7.4.6. Dacă tipul de depozit prevede posibilitatea reperfectării tacite a acestuia pe un nou termen, la scadență, depozitul respectiv se va considera prelungit în mod automat pe un nou termen, în condițiile de atragere a depozitelor în vigoare la data prelungirii, afișate pe panourile informative din subunitățile Băncii, prin intermediul SADD și pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

### **2.7.5. Efectuarea Operațiunilor de suplinire/retrageri parțiale în/din cont de depozit**

2.7.5.1. Dacă condițiile Depozitului permit efectuarea suplinirii contului de depozit, acestea pot fi efectuate prin virament, prin efectuarea transferului din contul curent al Titularului de cont și prin intermediul SADD dacă această opțiune este pusă la dispoziția Clientului de către Bancă.

2.7.5.2. Suplinirea contului de depozit deschis persoanei fizice se efectuează în orice subunitate a băncii, indiferent de subunitatea în care a fost deschis contul de depozit.

2.7.5.3. Operațiunile de suplinire a conturilor de depozit sunt executate prin conturile curente ale Titularului de cont, cu condiția că în contul curent sunt mijloace bănești suficiente pentru suplinirea contului de depozit cu suma respectivă și asupra contului curent nu există grevări /restricții.

2.7.5.4. Suplinirea contului de depozit poate fi efectuată prin intermediul SADD doar în conturile de depozit constituite în cadrul Băncii.

2.7.5.5. Operațiunile de restituire a mijloacelor bănești din conturile de depozit ale clienților se efectuează cu condiția prezentării actului de identitate de către Titularul de cont sau de Persoana împuternicită.

2.7.5.6. Operațiunile de retrageri parțiale din contul de depozit se efectuează în orice subunitate a băncii, indiferent de subunitatea în care a fost deschis contul de depozit persoanei fizice, dacă condițiile Depozitului permit aceasta.

2.7.5.7. Operațiunile de retragere parțială a mijloacelor bănești din contul de depozit se efectuează prin transferarea acestora la contul curent aferent Depozitului. Retragerile din contul curent, la solicitarea Titularului de cont, se efectuează în numerar a sumei transferate din contul de depozit sau prin transfer la alte conturi.

2.7.5.8. Retragerile inclusiv parțiale din Contul de depozit pot fi efectuate prin virament și prin intermediul SADD.

### **2.7.6. Restituirea depozitului**

2.7.6.1. Închiderea contului de depozit se poate efectua în orice subunitate a Băncii, indiferent de subunitatea în care a fost deschis contul de depozit.

2.7.6.2. În cazul depozitelor, condițiile cărora nu prevăd prelungirea automată a termenului de păstrare, la expirarea acestuia, contul de depozit se închide în mod automatizat, iar mijloacele bănești sunt transferate la contul curent al Clientului, aferent contului de depozit.

2.7.6.3. Depozitele pot fi rezoluționate până la expirarea termenului de păstrare, fără a notifica în prealabil Banca. Totodată, pentru retragerea, înainte de expirare a termenului depozitului, a oricărei sume de 20 000,00 MDL (douăzeci mii lei, 00 bani) (ori echivalentul acesteia în orice valută) sau mai mult, Clientul urmează să preavizeze Banca cu cel puțin 48 (patruzeci și opt) ore înainte. Dacă subunitatea Băncii dispune de mijloace bănești la momentul solicitării de retragere a numerarului, suma poate fi eliberată imediat, fără prezentarea de către Client a preavizului.



## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

### **2.7.7. Restituirea depozitului în cazul decesului Clientului (titularului de cont)**

2.7.7.1. Pentru deschiderea procedurii succesorale, Banca va oferi notarului, doar la solicitare în formă scrisă și în condițiile legii, informația asupra tuturor conturilor deținute de titularul decedat și asupra soldurilor din aceste conturi, doar cu scop de perfectare corectă a certificatului de moștenitor.

2.7.7.2. După decesul titularului de cont, depozitul se restituie persoanelor, indicate în certificatul de moștenitor, eliberat de notarul care a deschis procedura succesorala. Persoanele indicate în certificatul de moștenitor urmează să prezinte Băncii actele lor de identitate în original, originalul certificatului de moștenitor și procura în cazul reprezentării intereselor la Bancă prin reprezentant.

2.7.7.3. Prin certificatul de moștenitor, moștenitorului i se va atribui depozitul integral sau parțial, (conform condițiilor depozitului), cu dobânda calculată și achitată lunar conform Cererii-Contract.

2.7.7.4. Dacă la Bancă nu s-au prezentat toți moștenitorii, cărora le-a fost atribuit în moștenire depozitul, sumele, care le revin moștenitorilor ce s-au prezentat, se transferă în contul curent al titularului de cont decedat, dacă condițiile depozitului permit retrageri parțiale.

2.7.7.5. Dacă condițiile depozitului nu permit efectuarea retragerilor parțiale, închiderea contului de depozit și restituirea mijloacelor bănești în baza certificatului de moștenitor se efectuează la prezentarea tuturor moștenitorilor sau la prezentarea acceptului scris a moștenitorilor ce nu s-au prezentat la Bancă, de închidere a depozitului. Acceptul sus-menționat va fi autentificat notarial/supralegalizat/apostilat.

2.7.7.6. Moștenitorii pot partaja averea moștenită prin perfectarea unui contract (acord). La prezentarea contractului (acordului) autentificat notarial/supralegalizat/apostilat, privind partajarea depozitului între moștenitori, Banca urmează să restituie depozitul aceluși moștenitor, care este indicat în contractul (acordul) respectiv.

2.7.7.7. Restituirea unei părți din depozit poate fi efectuată, de asemenea, la prezentarea adeverinței privind dreptul de proprietate la o cotă din averea comună a soților, eliberată de notarul soțului supraviețuitor, sau a deciziei judiciare. Restul depozitului, care se păstrează pe numele titularului de cont decedat, se va restitui moștenitorilor.

2.7.7.8. La restituirea depozitului înainte de expirarea termenului de păstrare, contul de depozit se închide, după caz, cu acordul tuturor moștenitorilor-proprietari, iar dobânda se recalculează reieșind din condițiile depozitului, ținând cont de dobânzile achitate anterior și se determină soldul depozitului. Suma calculată se trece la contul curent al titularului de cont decedat, perfectându-se în modul stabilit operațiunea de plată.

## **2.8. CARDURI DE PLATĂ ȘI SERVICII AFERENTE**

### **2.8.1. Reguli de utilizare a cardurilor**

2.8.1.1. Reguli de utilizare a cardurilor de către persoanele fizice (în continuare „Reguli”) sunt elaborate în conformitate cu *Legea cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, Regulamentul BNM cu privire la cardurile de plată, Regulamentul BNM privind condițiile și modul de efectuare a operațiunilor valutare, Regulile Sistemelor de plăți sub egida căreia este emis cardul și legislația în vigoare a Republicii Moldova.*

2.8.1.2. Cardurile pot fi utilizate pentru efectuarea tranzacțiilor, inclusiv plata serviciilor, utilităților, alimentare/eliberare de numerar, etc., atât pe teritoriul țării, cât și în străinătate.

2.8.1.3. Reguli sunt destinate reglementării raporturilor juridice și financiare existente între Bancă și Deținător, aferente:

2.8.1.3.1. deschiderii Contului la care este (sunt) atașat(e) Cardul(rile); și

2.8.1.3.2. efectuării Operațiunilor cu Cardul de către Deținător și/sau Deținătorii desemnați.

2.8.1.4. Pe lângă legislația Republicii Moldova și Reguli, funcționarea Contului și utilizarea Cardului(rilor) se supune cerințelor și regulamentelor Sistemului de plăți VISA/ Mastercard/ American Express, sub egida căruia a fost emis Cardul(rile).

### **2.8.2. Primirea, utilizarea Cardului, Datelor cardului, precum și a PIN/CVV2/CVC2**

2.8.2.1. Obținerea dreptului de utilizare a Cardului de către Deținător se face prin:

2.8.2.1.1. perfectarea, semnarea și prezentarea de către Deținător la una din subunitățile Băncii sau în cadrul Companiilor (după caz) în cazul proiectelor salariale, a Cererii-Contract și deschiderea Contului în conformitate cu prevederile actelor normative emise de Banca Națională a Moldovei, actelor normative interne ale Băncii, Reguli, precum și Tarife;

2.8.2.1.2. aplicația mobilă „Maibank” în conformitate cu prevederile actelor normative emise de Banca Națională a Moldovei, actele normative interne ale Băncii, Reguli, precum și Tarife. Solicitarea emiterii Cardului prin aplicația mobilă „Maibank”, se va efectua exclusiv de către Client, cu condiția

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

actualizării în sistemul informațional al Băncii a datelor și informațiilor aferente acestuia, conform cerințelor de cunoaștere a clientului, din prezentele Condiții Generale;

2.8.2.1.3. efectuarea depunerii minime inițiale în Cont, în sumă care să acopere cel puțin contravaloarea taxelor de emisie și de administrare anuală/lunară, pentru fiecare Card emis.

2.8.2.2. Deținătorul va informa Banca despre modificările intervenite în datele personale, indicate în Cerere, inclusiv ale Deținătorului desemnat, în termen de cel mult 5 (cinci) zile din data apariției modificărilor.

2.8.2.3. Cardul și plicul PIN sigilat (în dependență de caz), în care se află PIN-codul/CVV2/CVC2, vor fi oferite Deținătorului la sucursala Băncii sau în cadrul Companiilor (după caz) în cazul proiectelor salariale, unde a fost depusă Cererea-Contract, în termenul comunicat de executorul responsabil. La solicitarea Deținătorului, Cardul poate fi eliberat și la altă sucursală a Băncii.

2.8.2.4. În cazul în care nu va fi oferit plicul PIN, clientul va iniția obținerea codului PIN prin utilizarea serviciului PIN by SMS, urmând pașii descriși în Instrucțiunea serviciilor PIN by SMS și Assign PIN afișată pe pagina web oficială a Băncii. Cardul oferit Deținătorului este emis cu statut inactiv (cu excepția cardurilor digitale). Activarea Cardului se va efectua prin una din următoarele modalități:

2.8.2.4.1. În cazul în care cardul are emis un PIN plic:

- a) prin maibank;
- b) efectuarea unei Operațiuni autorizate cu PIN-cod;
- c) efectuarea unei Operațiuni în mediul Internet ce necesită autentificarea 3D-secure,

2.8.2.4.2. În cazul în care cardul are activat Serviciul PIN by SMS, deținătorul cardului va activa cardul urmând Instrucțiunea serviciilor PIN by SMS și Assign PIN.

2.8.2.5. Dacă Deținătorul primește plicul PIN, el este obligat să verifice integritatea acestuia la momentul primirii lui de la salariatul Băncii. În cazul în care plicul PIN, în momentul primirii lui, este deteriorat, Deținătorul va notifica imediat salariatul Băncii, de la care a primit Cardul și plicul PIN. Cardul va fi reemis, iar comisionul aferent emiterii va fi suportat de către Bancă, în cazul în care Banca poartă responsabilitatea pentru deteriorarea plicului PIN.

2.8.2.6. În cazul în care, după primirea plicului PIN, Deținătorul îl deteriorează, acesta din urmă devenind indescifrabil, se recurge la reemiterea Cardului și generarea unui PIN-cod nou cu aplicarea Tarifelor în vigoare.

2.8.2.7. În cazul Cardului digital, Deținătorul setează codul PIN în aplicația mobilă „Maibank”. Dacă acesta a fost pierdut din oricare motive, Deținătorul recurge la setarea unui PIN-cod nou, direct din aplicația mobilă „Maibank”, fără a fi necesară reemiterea cardului.

2.8.2.8. Cardul, plicul PIN, PIN-codul și CVV2/CVC2, Cod de activare – sunt personale și netransmisibile.

2.8.2.9. Prin derogare de la prevederile pct. 2.8.2.8 din prezentele Condiții Generale, excepție fiind emiteria/reemiterea Cardul digital, Deținătorul este în drept să împuternicească o persoană terță cu dreptul de a solicita emiteria/reemiterea Cardului(rilor) și a ridica de la Bancă Cardul(rile) și plicul(rile) PIN doar în cazul respectării cumulative a următoarelor condiții:

2.8.2.9.1. persoana terță va fi împuternicită de către Deținător în baza unei procuri, autentificate în ordinea prevăzută de legislația Republicii Moldova; și

2.8.2.9.2. în procură se va conține în mod expres prevederea, că Deținătorul împuternicește persoana terță cu dreptul de a solicita deschiderea contului de card, emiteria/reemiterea Cardului(rilor), inclusiv cu dreptul de a ridica de la Bancă Cardul(rile) însoțit/e de plicul(rile) PIN.

2.8.2.10. Din momentul recepționării de către Deținător/persoana terță, împuternicită de către Deținător, a Cardului, Deținătorul poartă responsabilitate personală pentru toate Operațiunile efectuate prin intermediul Cardului și/sau a Datelor cardului.

2.8.2.11. După recepționarea și semnarea Cardului pe verso sau deschiderea Cardului digital în aplicația mobilă „Maibank”, Deținătorul este obligat:

2.8.2.11.1. să asigure păstrarea Cardului (datelor Cardului - numărul complet al Cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2) în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, utilizarea ilegală/nesanționată (inclusiv fără acordul Deținătorului), precum și furtul acestuia;

2.8.2.11.2. să se asigure că închide aplicația „Maibank” atunci când nu o utilizează;

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

- 2.8.2.11.3. să memorizeze și să păstreze în secret PIN-codul/CVC2/CVV2;
- 2.8.2.11.4. să utilizeze PIN-codul, parola de unică folosință, parola de multiplă folosință și datele cardului astfel încât să nu fie văzute/identificate de către alte persoane;
- 2.8.2.11.5. să nu divulge PIN-codul, parola de unică folosință, parola de multiplă folosință prin telefon, mesaje, sms, e-mail, internet sau orice alte canale, către orice persoană terță, inclusiv angajații Băncii, reprezentanții Visa Inc/Mastercard Inc., American Express, reprezentanții organelor legislative, etc.
- 2.8.2.11.6. să nu înscrie Pin-codul nemijlocit pe Card sau să păstreze Cardul/datele cardului și PIN-codul împreună;
- 2.8.2.11.7. să preia Cardul și chitanța (opțional) după fiecare Operațiune efectuată la Bancomat sau POS-terminal;
- 2.8.2.11.8. să solicite efectuarea Operațiunilor la Comerciant / ghișeu bancar numai în prezența sa;
- 2.8.2.11.9. să solicite chitanța aferentă Operațiunilor și să verifice cu atenție informația evidențiată pe aceasta (data, numărul de Card, numele/prenumele, suma Operațiunii);
- 2.8.2.11.10. să evite divulgarea Datelor cardului (numărul complet al Cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2) prin telefon și prin alte modalități de comunicație precum e-mail, mesaje, sms, sau pagină Internet, etc;
- 2.8.2.11.11. să verifice imediat soldul Contului în cazul eșuării Operațiunii;
- 2.8.2.11.12. să păstreze toate chitanțele aferente Operațiunilor efectuate și să le verifice cu Operațiunile evidențiate în extrasul din Cont;
- 2.8.2.11.13. să păstreze confirmarea de efectuare a Operațiunii efectuate în mediul Card Not Present (fără utilizarea fizică a Cardului), datele de contact ale Comerciantului (numărul de telefon, e-mail (adresa electronică)) și să verifice cu atenție informația evidențiată pe aceasta (data, numărul de Card, numele/prenumele, suma tranzacției). În cazul divergențelor depistate dintre confirmarea de plată și extrasul din Cont, Deținătorul urmează să se adreseze la Bancă;
- 2.8.2.11.14. să ia cunoștință cu regulile/politicile de vânzare a mărfurilor/prestare a serviciilor aplicate de Comerciant și afișate pe pagina web respectivă înainte de efectuarea Operațiunilor cu Cardul;
- 2.8.2.11.15. să monitorizeze lunar în extrasul din Cont toate Operațiunile efectuate cu Cardul(rile) pentru a verifica corectitudinea și veridicitatea Operațiunilor înregistrate în luna de gestiune și a depista Operațiunile suspecte.
- 2.8.2.12. Deținătorul este obligat să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția unei situații de urgență cum ar fi:
- 2.8.2.12.1. pierderea sau furtul Cardului, Datele cardului, numărul personal de identificare, codul CVV2/CVC2 și/sau a unor alte date/coduri care permit identificarea sa;
- 2.8.2.12.2. înregistrarea în Cont a unor Operațiuni neautorizate de Deținător;
- 2.8.2.12.3. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării Contului de către banca emitentă a Cardului;
- 2.8.2.12.4. observarea unor elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului, numărul Cardului sau cunoașterea PIN-codului/CVV2/CVC2 de către persoane neautorizate;
- 2.8.2.12.5. alte situații de urgență.
- 2.8.2.13. Deținătorul va suporta toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată în cazul în care aceste pierderi rezultă din fraudă sau din nerespectarea intenționată sau ca urmare a neglijenței grave față de obligațiile ce îi revin Deținătorului în legătură cu utilizarea Cardului.
- 2.8.2.14. Deținătorul poate solicita corectarea unei Operațiuni neautorizate, numai dacă informează Banca despre faptul constatării unei asemenea Operațiuni, în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării Contului, prin depunerea în scris a unei reclamații.
- 2.8.2.15. Deținătorul, în situația în care nu-și amintește PIN-codul, dar este sigur, că acesta nu a devenit accesibil unui terț:
- 2.8.2.15.1. anunță Banca prin depunerea unei cereri scrise pentru alocarea unui alt PIN-cod, fapt care atrage după sine reemiterea unui Card nou și suportarea comisionului aferent reemiterii;
- 2.8.2.15.2. setează, în cazul deținerii Cardului digital, un PIN-cod nou în aplicația mobilă „Maibank”, fapt ce nu condiționează reemiterea unui Card.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.8.2.16. Deținătorul recunoaște și acceptă, că utilizarea Cardului pentru efectuarea Operațiunilor în mediul real (cu utilizarea fizică a cardului), cât și a Datelor cardului în cazul efectuării Operațiunilor în mediul Card Not Present (fără utilizarea fizică a Cardului):

2.8.2.16.1. juridic este echivalentă cu semnarea de către Deținător a Ordinului de plată pentru efectuarea Operațiunii; și

2.8.2.16.2. este o confirmare suficientă a faptului, că perfectarea Operațiunii a fost efectuată în strictă conformitate cu voința Deținătorului.

2.8.2.17. Deținătorul este obligat să asigure sumele debitate din Cont, în cazul efectuării Operațiunilor sub limita de autorizare.

2.8.2.18. Operațiunile de achitare cu Cardurile folosind tehnologia fără contact (contactless) se pot efectua fără introducerea PIN-codului la POS-terminalul Comerciantului, în limita acceptată de banca Comerciantului, însă, nu mai mare decât limita stabilită de Sistemele de plăți VISA/Mastercard/ American Express pentru regiunea dată.

2.8.2.19. Toate Operațiunile la Bancomat se efectuează cu introducerea obligatorie a PIN-codului, sau cu ajutorul portofelelor digitale în funcție de capacitățile tehnice ale Bancomatului, indiferent de tipul Cardului.

2.8.2.20. Mijloacele bănești din Cont pot fi utilizate de către Deținător prin intermediul Cardului (utilizarea fizică a Cardului) sau prin utilizarea Datelor cardului în mediul Card Not Present (fără utilizarea fizică a Cardului).

2.8.2.21. Cardul poate fi utilizat pentru efectuarea următoarelor tipuri de Operațiuni:

2.8.2.21.1. plata valorii bunurilor și/sau serviciilor oferite de Comercianți, care au afișate marca de acceptare a Cardului Deținătorului;

2.8.2.21.2. plata în mediul Internet a valorii bunurilor și/sau serviciilor oferite de Comercianți, care au afișate marca de acceptare a Cardului Deținătorului și/sau în Mediul Card Not Present (în mediul Internet, mail-ordering – comanda prin poștă; telephone-ordering – comanda prin telefon; key-entered – introducerea manuală a datelor Cardului);

2.8.2.21.3. retragerea mijloacelor bănești în numerar de la ghișeele băncilor, inclusiv sucursale și agenții, sau de la bancomate, care au afișate marca de acceptare a Cardului Deținătorului;

2.8.2.21.4. suplinirea Contului deschis pe numele Deținătorului cu mijloace bănești în numerar direct la Bancomatele Băncii prin serviciul Cash-In, dar nu mai mult de limita stabilită de Bancă, care se afișează la ecranul Bancomatului la inițierea tranzacției de depunere numerar;

2.8.2.21.5. suplinirea Conturilor prin Sistemele de plăți Mastercard/VISA/American Express;

2.8.2.21.6. alte Operațiuni financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare a Republicii Moldova și reglementărilor Băncii (depunere de numerar în Cont, transferuri între conturi bancare și achitării servicii prin canalele de acces de la distanță etc.).

2.8.2.22. Pentru emiterea unui Card suplimentar, Deținătorul va perfectă o cerere de emitere a Cardului suplimentar, în care va indica numele Deținătorului cardului suplimentar desemnat, iar acesta din urmă va ridica Cardul și Plicul PIN, aplicând semnătura sa de confirmare a primirii Cardului suplimentar. La solicitarea Deținătorului, perfectată în formă scrisă, Cardul suplimentar poate fi primit de către însăși Deținător, fără a fi semnat la momentul eliberării.

2.8.2.23. Cardul suplimentar poate fi emis pe numele unui copil minor doar în cazul întrunirii în mod cumulativ a următoarelor condiții:

2.8.2.23.1. vârsta minimă admisă a minorului - 7 ani;

2.8.2.23.2. titularul contul curent la care este atașat cardul suplimentar în cauză - părintele (unul din părinți)/ tutorele/ înfietorul (unul din înfietori);

2.8.2.23.3. documentele prezentate la solicitarea emiterii cardului suplimentar:

2.8.2.23.3.1. pentru copiii cu vârsta cuprinsă între 7 și 17 ani - certificatul de naștere sau buletinul de identitate (sau în cazul nerezidentului - pașaportul străin emis de țara de origine și a certificatului de naștere);

2.8.2.23.3.2. pentru copiii asupra cărora este instituită tutela - suplimentar se prezintă actul care atestă calitatea de părinte/reprezentant legal.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.8.2.24. Deținătorul își asumă responsabilitatea personală pentru respectarea prezentelor Condiții Generale de către Deținătorul cardului suplimentar desemnat, precum și pentru Operațiunile efectuate de către acesta.

2.8.2.25. Cardul este proprietatea Băncii și Banca are dreptul exclusiv de a acorda solicitantului statut de Deținător și de a retrage acest statut în cazul nerespectării de către Deținătorul a condițiilor descrise în prezentele Condiții, cu/fără explicarea cauzelor. La prima cerere a Băncii, Deținătorul restituie Băncii, Cardurile principale și suplimentare.

2.8.2.26. În cazul în care Deținătorul refuză utilizarea Cardului, taxele de emiteră și de administrare a Cardurilor nu se restituie.

2.8.2.27. Cardul poate fi utilizat până în ultima zi a lunii indicate pe partea din față a Cardului, la mențiunea Valabilitate card. Utilizarea Cardului cu termenul expirat nu va fi posibilă, tranzacțiile fiind respinse în acest caz.

2.8.2.28. La expirarea termenului de valabilitate a Cardurilor principale și/sau suplimentare, pierderea, furtul acestora sau survenirea altor cazuri de imposibilitate de utilizare a Cardurilor, Deținătorul/Deținătorul Desemnat poate solicita reemiterea Cardului prin depunerea unei solicitări de reemiteră. În cazul depunerii solicitării de reemiteră de către Deținătorul desemnat, acesta va prezenta în mod obligatoriu împreună cu solicitarea și o procură valabilă autentificată notarial, prezentată și validată conform Capitolului III al prezentelor Condiții Generale.

2.8.2.29. Banca își rezervă dreptul dar nu și obligația, să efectueze reemiterea, în mod automat, a cardurilor care expiră, emise pe numele Deținătorului, în cazul întrunirii următoarelor condiții:

2.8.2.29.1. cu Cardul, care se intenționează a fi reemis, au fost efectuate tranzacții în ultimele 3 luni; și/sau

2.8.2.29.2. pe Contul bancar la care este atașat Cardul, care se intenționează a fi reemis, au avut loc încasări și Cardul în cauză este emis în condiții preferențiale (Proiecte salariale, Carduri destinate recepționării plăților sociale etc.).

2.8.2.30. Banca își rezervă dreptul de a refuza reemiterea, în aceleași condiții preferențiale, a cardurilor de plată emise în condiții preferențiale (Proiecte salariale, Carduri destinate pentru deponenți, pentru recepționarea plăților sociale, etc.) în cazul lipsei efectuării tranzacțiilor în ultimele 3 luni, în corespundere cu tipul cardului (transfer salariu, transfer plăți sociale, achitare dobândă, etc) sau a omisiunii prezentării de către Deținător a documentelor confirmative.

2.8.2.31. La cererea Deținătorului, Banca va închide Contul și va suspenda utilizarea Cardurilor atașate acestui cont. Cardul nu poate fi utilizat în scopuri ilegale, inclusiv la procurarea mărfurilor sau serviciilor, interzise de legislația în vigoare a Republicii Moldova și/sau legislația statului, pe teritoriul căruia este utilizat Cardul.

2.8.2.32. Utilizarea frauduloasă a Cardului duce la aplicarea față de Deținător a măsurilor de constrângere și de sancționare, prevăzute de legislația în vigoare.

### **2.8.3. Principii de securitate a cardului**

2.8.3.1. Deținătorul trebuie să asigure utilizarea corectă a cardului de plată, să evite efectuarea acțiunilor mecanice sau altor acțiuni, care au ca rezultat deteriorarea sau distrugerea acestuia.

2.8.3.2. Clientul nu are dreptul să modifice elementele de personalizare a cardului, precum și fiind obligat să întreprindă toate măsurile pentru asigurarea securității cardului, PIN-codului și altor elemente de securitate a cardului.

2.8.3.3. Clientul este responsabil pentru transmiterea cardului unor persoane terțe, inclusiv pentru divulgarea informației confidențiale prin telefon și alte modalități de comunicare. Transmiterea benevolă către persoanele terțe a cardului presupune asumarea tuturor eventualelor riscuri, în seama Deținătorului, iar acesta va suporta integral toate pierderile legate de un astfel de transfer.

2.8.3.4. Din motive de prevenire a fraudei și/sau alte circumstanțe de securitate sau măsuri de prevenire și combatere a spălării a banilor și finanțării terorismului, Banca:

2.8.3.4.1. este în drept să monitorizeze operațiunile efectuate prin intermediul cardurilor;

## CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.

2.8.3.4.2. poate stabili limite pentru operațiunile cu carduri care să se refere la numărul/ valoarea operațiunilor care pot fi efectuate cu Cardul;

2.8.3.4.3. poate bloca cardul sau efectuarea unor operațiuni;

2.8.3.4.4. poate refuza autorizarea unor operațiuni.

2.8.3.5. Banca nu este responsabilă dacă autorizarea unei operațiuni cu cardul este refuzată sau dacă un card nu este acceptat la plată, din considerente menționate supra.

2.8.3.6. Este interzisă utilizarea cardurilor în scopuri ilegale, inclusiv achiziționarea de bunuri sau servicii interzise în circuitul civil.

2.8.3.7. În scopul optimizării sistemului informațional sau diferite motive tehnice, Banca poate întrerupe sistemul de operațiuni cu carduri, cu informarea obligatorie a Clienților, prin intermediul site-ului oficial [www.maib.md](http://www.maib.md) și/sau prin alte modalități.

### 2.8.4. Funcționarea Contului

2.8.4.1. Se permite efectuarea în mediul Card Not Present a Operațiunilor, în cadrul cărora nu se solicită autorizarea operațiunii prin introducerea codului CVC2. Deținătorul poate cere modificarea opțiunii date prin interzicerea efectuării Operațiunilor de acest tip, prin apel telefonic la Contact Center, la numărul de telefon **1313** (pentru apeluri naționale) sau **+373 22 450 603** (pentru apeluri de peste hotare) Banca va analiza posibilitatea modificării grupei de risc, la solicitarea Deținătorului, care va comunica datele suficiente pentru identificarea sa. În caz dacă astfel de date nu pot fi comunicate – modificarea va fi efectuată în baza cererii Deținătorului, perfectată în formă scrisă, depusă la orice sucursală a Băncii.

2.8.4.2. Alimentarea Contului se efectuează în conformitate cu actele normative interne ale Băncii, după cum urmează:

2.8.4.2.1. prin depuneri de mijloace bănești în numerar la orice sucursală (agenție) a Băncii;

2.8.4.2.2. prin alimentarea Contului direct la Bancomat și terminale Self-service, alte dispozitive ale Băncii;

2.8.4.2.3. prin virament, din alte conturi deschise la Bancă sau la alte bănci comerciale. Sumele respective devin disponibile nu mai târziu de a doua zi lucrătoare, din data înregistrării lor în Cont;

2.8.4.2.4. prin intermediul Sistemelor de plăți sub egida cărora este emis Cardul. Suma alimentată poate deveni disponibilă spre utilizare instantaneu, iar operațiunea este procesată financiar în momentul expedierii informației aferente alimentării de către Sistemul de plăți. Banca este în drept să solicite de la Deținător în conformitate cu legislația în vigoare documente confirmative de proveniență a mijloacelor financiare transferate. În cazul în care Deținătorul nu poate demonstra proveniența mijloacelor financiare transferate, Banca este în drept să sisteze accesul la mijloacele financiare respective;

2.8.4.3. În cazul alimentării Contului, prin utilizarea serviciului Cash-In, P2P sau prin utilizarea serviciilor de deservire bancară la distanță suma alimentată devine disponibilă imediat doar pentru Operațiunile efectuate cu Cardul (de ex: achitări la Comercianți, retragere numerar la ATM). Pentru Operațiunile prin Contul Clientului (de ex: pentru efectuarea unor Ordine de plată în valută națională sau în valută străină prin intermediul internet-banking sau direct la sucursalele Băncii, pentru efectuarea rambursărilor obligatorii aferente contractelor de credit), suma alimentată devine disponibilă în următoarea zi lucrătoare, după procesarea acesteia în sistemul informațional bancar.

2.8.4.4. Soldul disponibil al mijloacelor bănești în Cont poate fi verificat prin următoarele modalități:

2.8.4.4.1. la sucursalele/agențiile Băncii – cu prezentarea obligatorie a actului de identitate valabil și a Cardului (în cazul verificării soldului disponibil prin intermediul POS-terminalului la ghișeele bancare);

2.8.4.4.2. la Bancomate – prin intermediul Cardului;

2.8.4.4.3. prin intermediul serviciului Internet-banking ([www.maib.md](http://www.maib.md)), Mobile-banking („Maibank”);

2.8.4.4.4. prin intermediul serviciului „SMS-Notificări”;

2.8.4.4.5. prin apel la Contact Center, la nr. de telefon **1313** (pentru apeluri naționale) sau **+373 22 450 603** – după procedura de identificare a Deținătorului și doar în cazul în care datele pentru identificare la distanță sunt corecte (coincid cu datele de identificare ale Deținătorului deținute de Bancă),

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

sau prin opțiunea de self service IVR, dacă clientul are mai puțin de 4 carduri și apelează de la numărul indicat în SIB;

2.8.4.4.6. În cazul insuficienței sau incorectitudinii informației sau a apariției suspiciunilor în cadrul chestionării efectuate în timpul procedurii de identificare, că furnizorul de informații nu este Deținătorul, angajatul Băncii are dreptul să refuze oferirea informațiilor și recomandă Deținătorului să se adreseze personal la orice sucursală a Băncii.

2.8.4.5. Cardurile atașate la Conturile în monedă națională și/sau la Conturile în valută străină ale Deținătorilor, pot fi utilizate în străinătate în următoarele limite:

2.8.4.5.1. retragerea de numerar – echivalentul a 10 000 EUR pe lună. Limita este stabilită per Cont;

2.8.4.5.2. achitarea la Comercianți (magazine, hoteluri, stații de alimentare etc.) - în limita soldului disponibil

2.8.4.5.3. alte limite tranzacționale conform tarifelor băncii.

2.8.4.6. În cazul emiterii mai multor Carduri la același Cont, suma totală a Operațiunilor respective, efectuate prin intermediul tuturor Cardurilor, nu poate depăși limitele indicate mai sus.

2.8.4.7. Banca își rezervă dreptul de a stabili limite și restricții asupra operațiunilor efectuate prin intermediul cardurilor în scopul securizării tranzacțiilor și prevenirii utilizării frauduloase a cardurilor.

2.8.4.8. Deținătorul este obligat să asigure existența în Cont a mijloacelor bănești suficiente pentru efectuarea Operațiunilor. În cazul insuficienței mijloacelor bănești în Cont, Deținătorul este obligat să depună în Cont sumele respective în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare din momentul apariției datoriei.

2.8.4.9. În cazul în care valuta Operațiunii diferă de valuta Contului, Banca va debita/credita suma Operațiunii din Cont, convertită după cum urmează:

2.8.4.9.1. în cazul efectuării Operațiunii pe teritoriul Republicii Moldova, inclusiv pe site-ul unui Comerciant rezident al Republicii Moldova – echivalentul sumei Operațiunii, convertite la cursul comercial pentru Operațiuni cu carduri, stabilit de Bancă la data procesării Operațiunii;

2.8.4.9.2. în cazul efectuării Operațiunii peste hotarele Republicii Moldova, inclusiv pe site-ul unui Comerciant nerezident al Republicii Moldova:

2.8.4.9.2.1. dacă valuta Operațiunii este USD, EUR, RUB, RON, UAH – echivalentul sumei Operațiunii, convertite la cursul comercial pentru Operațiuni cu carduri, stabilit de Bancă la data procesării Operațiunii;

2.8.4.9.2.2. dacă valuta Operațiunii este oricare altă valută, decât cele indicate la pct. 2.8.3.10.2.1. din prezentele Reguli – echivalentul sumei Operațiunii, convertit:

2.8.4.9.2.2.1. din valuta Operațiunii în USD, la cursul de schimb stabilit de Sistemele de plăți Mastercard sau, după caz, VISA/American Express, la data procesării Operațiunii; și

2.8.4.9.2.2.2. din USD în valuta Contului – la cursul comercial pentru Operațiuni cu carduri stabilit de Bancă.

2.8.4.10. Suma blocată/disponibilă în Cont și suma debitată/creditată din Cont pot varia, în dependență de cursul de schimb la data efectuării Operațiunii, aplicat de către Sistemele de plăți, și cel de la data procesării Operațiunii, aplicat de către Bancă. Acest lucru poate conduce la depășirea soldului disponibil al Contului.

2.8.4.11. Operațiunile, care nu au fost transmise de către Comercianți spre a fi decontate financiar, se anulează după 30 (treizeci) de zile calendaristice din data efectuării Operațiunii, astfel încât sumele blocate aferente Operațiunilor, care nu au fost decontate devin disponibile spre utilizare, iar sumele aferente transferurilor care nu au fost decontate financiar se anulează.

2.8.4.12. Sumele blocate în Cont și care nu au fost decontate de către Comercianți devin disponibile pentru utilizare peste 30 (treizeci) de zile calendaristice din data efectuării operațiunii. Deblocarea înainte de termen este posibilă doar în baza cererii în scris a Deținătorului, cu anexarea documentelor ce confirmă anularea plății de către Comerciant.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.8.4.13. Banca, nu mai târziu de a 3 (treia) zi lucrătoare a fiecărei luni, va face disponibil Deținătorului extrasul din Cont pentru luna precedentă, conform modalității de eliberare a extrasului din Cont, indicat în Cerere.

2.8.4.14. Orice reclamație și solicitare urmează să fie adusă de către Deținător la cunoștința Băncii prin înaintarea unei solicitări în scris la orice sucursală a Băncii, prin e-mail, sau prin apel la Contact Center.

2.8.4.15. Banca recomandă Deținătorului, ca reclamația să fie înaintată nu mai târziu de 15 (cincisprezece) zile din data perfectării extrasului sau în termen de cel mult 30 (treizeci) de zile din data efectuării Operațiunii.

2.8.4.16. Banca va examina reclamațiile Deținătorului și va prezenta răspunsul său în forma solicitată de Deținător, în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la data primirii reclamației.

2.8.4.17. În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termenul indicat în pct. 2.8.4.16. din motive independente de voința Băncii, aceasta este obligată să transmită un răspuns provizoriu, în care indică explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care utilizatorul serviciilor de plată/deținătorul de monedă electronică va primi răspunsul final. Termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.

2.8.4.18. Banca calculează dobândă la soldul zilnic disponibil în Cont în conformitate cu Tarifele în vigoare. Suma dobânzii calculate se trece în Cont în ziua de efectuare a procedurii de închidere a lunii, precum și la închiderea Contului.

2.8.4.19. Banca este în drept să închidă Contul dacă în Cont nu au fost înregistrate rulaje mai mult de un an și toate Cardurile emise la Cont sunt expirate de mai mult de 6 luni sau sunt blocate definitiv. La cererea Deținătorului, Banca va deschide un Cont nou cu asigurarea emiterii Cardurilor atașate la acest Cont în conformitate cu solicitarea Deținătorului și în condiții actuale propuse de bancă.

### **2.8.5. Achitarea prin Card**

2.8.5.1. Achitarea valorii bunurilor procurate sau serviciilor consumate poate fi efectuată cu prezentarea Cardului sau fără prezentarea Cardului, utilizând Datele cardului.

2.8.5.2. Achitarea cu utilizarea Cardului în formă fizică poate fi efectuată:

2.8.5.2.1. prin POS-terminal;

2.8.5.2.2. prin Bancomat;

2.8.5.2.3. cu utilizarea imprimantului.

2.8.5.3. Achitarea cu Cardul digital poate fi efectuată:

2.8.5.3.1. prin POS-terminal în funcție de capacitățile tehnice ale acestora;

2.8.5.3.2. prin Bancomat în funcție de capacitățile tehnice ale acestora.

2.8.4.1. La prezentarea Cardului, angajatul Comerciantului poate cere Deținătorului să prezinte un act de identitate.

2.8.4.2. La cererea Comerciantului, Deținătorul va introduce PIN-codul la POS-terminal.

2.8.4.3. Deținătorul va solicita de la lucrătorul Comerciantului un exemplar al bonului de plată, alt exemplar rămânând la Comerciant.

2.8.4.4. În cazul în care Deținătorul a identificat careva discrepanțe în bonul de plată eliberat de către comerciant, va solicita Comerciantului anularea operațiunii pe loc, în momentul efectuării operațiunii. Cecul de anulare a operațiunii se va păstra de către Deținător timp de 13 luni.

2.8.4.5. Achitarea valorii bunurilor procurate și/sau serviciilor consumate poate fi efectuată în mediul Card Not Present fără prezentarea/utilizarea fizică a Cardului, utilizând Datele cardului. Cardul virtual/digital nu poate fi folosit pentru tranzacțiile în care Comerciantul solicită ulterior prezentarea Cardului în formă fizică.

2.8.4.6. Achitarea fără utilizarea fizică a Cardului poate fi efectuată prin:

2.8.4.6.1. introducerea Datelor cardului pe paginile web predestinate achitărilor – tranzacții în cadrul comerțului electronic (E-commerce);

2.8.4.6.2. prin utilizarea serviciilor de deservire bancară la distanță (Internet-banking, Mobile-banking, SMS-banking);

2.8.4.6.3. prin aplicație de tip “portofel digital”;



## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.8.4.6.4. introducerea manuală a Datelor cardului în POS-terminal (în cazul dacă este permis de banca acceptantă).

2.8.4.7. Deținătorului i se recomandă, ca orice document, care confirmă efectuarea operațiunii, să fie îndată verificat și păstrat pentru verificarea extrasului din Cont, după ridicarea lui de la Bancă.

2.8.4.8. Pentru a efectua plata cu Cardul la perfectarea comenzii pe pagina web a Comerciantului, Deținătorul introduce Datele cardului. Internet-magazinul poate solicita și alte informații: tipul Cardului, numele și prenumele Deținătorului, adresa de domiciliu și/sau adresa la care urmează să fie efectuată livrarea, etc.

2.8.4.9. În cazul utilizării Cardului sau Datelor cardului pentru achitarea unor servicii ca: rezervarea unei camere de hotel, închirierea automobilului, achitări periodice de același tip, achitarea serviciilor/bunurilor prin Internet, etc., Deținătorul trebuie să facă cunoștință în prealabil cu Regulile de plată și anulare a comenzilor, Condițiilor de livrare a bunurilor/serviciilor și să păstreze cel puțin 13 luni din data Operațiunii, documentele aferente Operațiunii și corespondența cu Comerciantul.

2.8.4.10. Deținătorului i se recomandă să efectueze cumpărături la Comercianții online ce oferă serviciul 3D-Secure (parola de unică folosință), prin platformele de securitate Mastercard® SecureCode™ și Verified by Visa™ American Express SafeKey. Aceasta este o dovadă în plus despre credibilitatea Comerciantului. Pentru efectuarea Operațiunilor sigure în mediul Internet, Deținătorului i se recomandă să urmeze recomandările prezentate pe pagina web a Băncii.

### **2.8.6. Retragerea de numerar**

2.8.6.1. Utilizând Cardul sau aplicația de tip "portofel digital", Deținătorul poate retrage numerar:

2.8.6.1.1. la bancomate (în funcție de capacitățile tehnice ale acestora);

2.8.6.1.2. la ghișeele Băncii și ale altor instituții financiare (în funcție de capacitățile tehnice ale acestora), care au afișate marca de acceptare a Cardului în cadrul programului de lucru al acestora, cu prezentarea obligatorie a unui act de identitate.

2.8.6.2. Numerarul poate fi retras în limita soldului disponibil în Cont și ținând cont de disponibilul de numerar în sucursalele/agențiile Băncii în conformitate cu limitele aplicate la Contul și/sau Cardul respectiv. Totodată, în cazul în care Deținătorul are intenția de a retrage din Cont o sumă egală sau mai mare decât suma de 20 000,00 MDL (douăzeci mii lei) (ori echivalentul acestei sume în orice valută), el urmează să preavizeze Banca despre intenția sa cu cel puțin 48 (patruzeci și opt) ore înainte de retragere propriu-zisă.

2.8.6.3. Eliberarea numerarului din Cont la ghișeele Băncii, se efectuează doar prin intermediul Cardului sau prin intermediul aplicației de tip "portofel digital" la POS-terminal. Această regulă nu se aplică în cazul închiderii definitive a Contului și în cazul procedurii de eliberare excepțională (fără prezența cardului) în conformitate cu actele interne ale Băncii. În acest caz eliberarea numerarului din Cont are loc doar în baza actului de identitate valabil, prezentat în original.

2.8.6.4. În cazul în care Deținătorul solicită eliberarea excepțională a numerarului, Cardul nu va fi blocat, iar operațiunea de eliberare a numerarului va fi reflectată în Cont.

2.8.6.5. În cazul Cardului virtual/digital, la necesitatea eliberării mijloacelor bănești din Cont, Deținătorul se va adresa doar la sucursalele Băncii. Eliberarea numerarului din Cont are loc doar în baza actului de identitate valabil, prezentat în original și în conformitate cu ordinea stabilită de actele normative interne ale Băncii.

2.8.6.6. În cazul în care la retragerea numerarului din Bancomatele Băncii, bancnotele nu au fost ridicate din Bancomat în timp de 40 (patruzeci) de secunde – bancnotele respective vor fi retrase în Bancomat (măsurile similare de securitate pot fi prevăzute și la bancomatele altor bănci). Decizia privind restituirea sumei retrase va fi luată doar în baza cererii Deținătorului depuse în scris la sucursala Băncii sau la adresa de email [cards@maib.md](mailto:cards@maib.md) și în urma analizei cazului.

2.8.6.7. Modalitatea de retragere a numerarului din Bancomate poate varia de la caz la caz (bancomatul va elibera numerarul și apoi Cardul sau Cardul și apoi – numerarul).

2.8.6.8. Suma maximă de retragere a numerarului din Bancomate poate varia de la caz la caz.

2.8.6.9. Deținătorul este responsabil să parcurgă cu atenție meniul de pe ecranul bancomatului și să urmeze toate comenzile afișate.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.8.6.10. Dacă PIN-codul Cardului a fost introdus incorect de 3 (trei) ori – Cardul va fi blocat, iar dacă PIN-codul Cardului a fost introdus incorect de 10 (zece) ori consecutiv – Cardul va fi capturat de către Bancomat. În acest caz Cardul va fi deblocat în modul stabilit de punctele 2.8.7.5 – 2.8.7.6 din prezentele Condiții Generale. Restituirea Cardurilor capturate de Bancomatele Băncii se efectuează doar după efectuarea re-alimentării Bancomatului, care a capturat Cardul (în termenele și ordinea stabilită de actele interne ale Băncii).

### **2.8.7. Pierderea sau furtul Cardului**

2.8.7.1. Deținătorul este obligat să înștiințeze personal Banca, în orice moment (24 de ore din 24), prin Contact Center, la nr. de telefon **1313** (pentru apeluri naționale) sau **+373 22 450 603** (pentru apeluri de peste hotare), comunicând datele suficiente pentru identificarea Deținătorului și Cardului și să înștiințeze personal, după caz organele de poliție, în termen de cel mult 24 (douăzeci și patru) ore de la momentul survenirii cazului, cerând întocmirea actelor cu privire la cauzele și împrejurările producerii evenimentului în cazul în care are suspiciuni, că au fost efectuate operațiuni frauduloase cu Cardul său în următoarele cazuri:

2.8.7.1.1. Cardul este pierdut, furat, uitat/capturat în Bancomat și/sau;

2.8.7.1.2. Deținătorul dispune de informații sau presupune că PIN-codul sau Datele cardului și/sau ale Deținătorului au ajuns la cunoștința unor persoane terțe neautorizate și/sau;

2.8.7.1.3. sunt depistate discrepanțe în extrasul din Cont și/sau;

2.8.7.1.4. au fost depistate disfuncționalități ale canalelor de deservire la distanță și/sau;

2.8.7.1.5. s-a înregistrat modificarea neautorizată a soldului Contului sau tentative neautorizate cu utilizarea Cardului și/sau Datelor cardului.

2.8.7.2. După identificarea Deținătorului, Banca va recurge imediat la blocarea Cardului și va confirma Deținătorului faptul blocării Cardului în sistemul de gestionare a operațiunilor cu Carduri a Băncii.

2.8.7.3. Cardul poate fi blocat temporar de către Deținător prin aplicația mobilă– „Maibank”.

2.8.7.4. În cazul solicitării de către Deținător a blocării Cardului la Sistemele de plăți Banca va recurge la blocarea acestuia în conformitate cu procedurile Sistemelor de plăți și va confirma ulterior data efectuării blocării.

2.8.7.5. În cazul solicitării de deblocare a cardului, Deținătorul va înștiința personal Banca prin Contact Center, la nr. de telefon **1313** (pentru apeluri pe teritoriul țării) sau **+373 22 450 603** (pentru apeluri din afara hotarelor țării).

2.8.7.6. Deblocarea cardurilor anterior blocate cu motiv de pierdere sau furt vor fi deblocate exclusiv cu prezența fizică a Deținătorului la sucursala Băncii, în conformitate cu procedurile interne a Băncii.

2.8.7.7. Banca va analiza posibilitatea deblocării Cardului, la solicitarea Deținătorului, care va comunica datele suficiente pentru identificarea sa. În caz dacă astfel de date nu pot fi comunicate – Cardul poate fi deblocat în baza cererii Deținătorului, perfectată în formă scrisă, depusă la orice sucursală a Băncii.

2.8.7.8. Cardul blocat temporar din aplicația Maibank”, poate fi deblocat și prin intermediul aplicației mobile – „Maibank”, în condițiile în care blocarea cardului s-a efectuat la fel prin intermediul aplicației.

2.8.7.9. Deținătorul este răspunzător financiar pentru toate Operațiunile efectuate prin Card și la Cont, până la momentul înștiințării Băncii despre survenirea evenimentelor menționate în punctul 2.8.6.1. din prezentele Reguli. Momentul înștiințării se consideră data și ora blocării Cardului, înregistrată de sistemul de gestionare a operațiunilor cu Carduri a Băncii în mod automat sau data blocării Cardului la Sistemele de plăți.

2.8.7.10. Banca își rezervă dreptul de a aplica restricții de utilizare a Cardului/Contului în cazul apariției unor motive întemeiate legate de:

2.8.7.10.1. suspiciuni de compromitere a Datelor cardului, inclusiv în urma recepționării alertelor de la sistemele de plată Visa, Mastercard sau American Express, care conțin informații despre compromiterea Cardului;

2.8.7.10.2. utilizare neautorizată/frauduloasă a Cardului;

2.8.7.10.3. risc al incapacității Deținătorului de a-și onora obligațiunile față de Bancă;

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

- 2.8.7.10.4. suspiciuni de implicare a Deținătorului în acțiuni cu caracter fraudulos;
- 2.8.7.10.5. hotărârea organelor împuternicite în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

### **2.8.8. Informații privind executarea operațiunilor de plată și utilizarea cardurilor de plată**

2.8.8.1. Banca va confirma executarea operațiunilor de plată prin extras de cont, în care vor fi reflectate toate informațiile privind data de înregistrare a operațiunilor în sistemul informațional al Băncii, sumele, valuta operațiunilor, dobânzile și comisioanele aferente operațiunilor efectuate, precum și alte informații prevăzute de legislația în vigoare.

2.8.8.2. Banca, nu mai târziu de a 3 (treia) zi lucrătoare a fiecărei luni, va face disponibil Clientului extrasul din Contul cu card de plata pentru luna precedentă, conform modalității de eliberare a extrasului din Contul, indicat în Cerere.

2.8.8.3. Banca oferă Clientului posibilitatea de a monitoriza și gestiona mijloacele plasate în conturile bancare prin intermediul SADD (ex: BankFlex-MultyChannel, Extrase Electronice, „Maibank”) și prin alte servicii oferite de Bancă (SMS-Notificări, MAIBChatbot). Astfel, Clientul are posibilitatea de a verifica soldul contului și de a obține extrase cu informații despre tranzacțiile financiare executate.

2.8.8.4. În funcție de tipul contului bancar deținut de Client, Banca oferă Clientului, suplimentar, următoarele modalități de obținere a informațiilor privind soldul contului și tranzacțiile executate:

2.8.8.4.1. la bancomatele Băncii pentru verificarea soldului contului pentru operațiunile cu carduri de plată;

2.8.8.4.2. din extrasul din contul destinat operațiunilor cu cardul de plată, expediat la adresa electronică indicată de Client în Cererea de accesare a serviciilor bancare, nu mai târziu de a 3 (treia) zi operațională bancară a fiecărei luni, pentru luna precedentă;

2.8.8.4.3. din extrasul de cont eliberat în subunitatea Băncii unde a fost deschis contul Clientului, o dată pe lună, gratuit, la solicitarea Clientului.

2.8.8.5. Clientul poate solicita eliberarea unor extrase de cont suplimentare, pentru care va achita Băncii remunerația, în conformitate cu tarifele Băncii.

2.8.8.6. Clientul va monitoriza lunar în extrasul de cont toate operațiunile efectuate, inclusiv cu cardurile de plată, pentru a verifica corectitudinea și veridicitatea operațiunilor înregistrate în luna de gestiune.

2.8.8.7. Banca se angajează să corecteze erorile comunicate de Client și acceptate (recunoscute) de Bancă. Dacă Clientul nu prezintă Băncii, din momentul primirii extrasului și până la finele termenului stabilit (în cazul conturilor curente și de depozit – 2 zile lucrătoare, iar în cazul conturilor curente pentru operațiuni cu carduri – 10 zile calendaristice) o scrisoare de comunicare despre erorile depistate, soldurile conturilor se consideră confirmate de către Client.

2.8.8.8. Clientul poate solicita corectarea unei operațiuni neautorizate, numai dacă informează Banca despre faptul constatării unei asemenea operațiuni, în cel mai scurt timp posibil dar nu mai târziu de 13 luni de la data debitării Contului, prin depunerea în scris a unei reclamații. Termenul limită menționat mai sus nu se aplică în cazul în care Banca nu și-a îndeplinit obligația de a furniza sau de a face disponibile informațiile legate de această Operațiune.

2.8.8.9. Banca garantează secretul informației privind relațiile de afaceri cu Clientul, inclusiv și după încetarea relațiilor contractuale. Informația despre operațiunile efectuate în cont poate fi furnizată numai la cererea Titularului de cont sau a persoanei împuternicite a acestuia, excepție fiind organele abilitate prin lege.

### **2.9. ACORDAREA CREDITELOR - PERSOANELOR FIZICE**

2.9.1. Prezentul capitol este aplicat oricărui tip de credite acordate de Bancă.

2.9.2. Banca acordă Clientului credite pe termen scurt, mediu și lung, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare și actele normative interne ale Băncii.

2.9.3. Clientul poate solicita credit în baza unei cereri depuse la una din subunitățile teritoriale a Băncii, pe suport de hârtie, sau în format electronic prin intermediul SADD, în cazul în care Banca oferă un astfel de mecanism.

2.9.4. În cazul în care clauzele Condițiilor Generale nu se referă la un anumit tip de credit, atunci aceasta se aplică tuturor tipurilor de credite acordate persoanelor fizice din cadrul Băncii.

2.9.5. În cazul în care se va face o referire la un anumit tip de credit, prezentele Condiții Generale se vor referi la acel tip de credit.

2.9.6. Orice credit va fi acordat Clientului doar în monedă națională.

2.9.7. Creditele pot fi de consum, Credite imobiliare, linii de credit etc.

## CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.

2.9.8. În acest sens, Banca deschide Clientului conturi de credit separate pentru fiecare categorie de credit, pe bază de contracte și/sau accepturi la oferte cu specificarea termenilor și condițiilor specifice.

2.9.9. Banca își rezervă dreptul de a informa Clientul, prin diferite sisteme electronice, privind pre aprobarea unei noi Limite la credit, prin virarea sumei împrumutate la unul din conturile deținute de Client, prin semnarea Acceptului la oferta de credit și acceptarea condițiilor la tipul Creditului.

2.9.10. Acordarea creditelor/descoperirii de cont (overdraft) se realizează pe baza unei analize de bonitate a Clientului.

2.9.11. Clientul se obligă să utilizeze creditul acordat de Bancă în strictă conformitate cu destinația stabilită prin contractul de credit semnat.

2.9.12. Creditele se garantează conform normelor interne în vigoare ale Băncii. Banca poate solicita suplimentarea/înlocuirea unei garanții. Costurile legate de constituirea, administrarea și executarea garanțiilor sunt suportate de către Client.

2.9.13. Rambursarea creditelor acordate se va face conform graficelor de plăți lunare.

2.9.14. Pentru creditele nerambursate la scadențele stabilite, Banca are dreptul să perceapă Clientului dobânzi penalizatoare și să procedeze la executarea silită a garanției în condițiile stabilite în contractul de credit.

2.9.15. Banca poate să solicite rambursarea anticipată a datoriei/creditului în cazul nerespectării condițiilor stabilite în Contractul de credit.

2.9.16. În toate situațiile descrise mai sus, Clientului îi sunt aplicabile prevederile prezentelor Condiții Generale și a Cererii(lor)-Contract, completate cu cele ale contractelor specifice.

2.9.17. Banca va pune la dispoziția Clientului orice informație cu privire la serviciile de creditare, pe pagina web al Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)), la rubrica Dezvăluirea informației, Informație privind prestarea serviciilor bancare.

### 2.10. SERVICIUL „Cash-In by code ”

2.10.1. Serviciul **Cash-In by code** este disponibil spre accesare de către Client din meniul CARDLESS la toate bancomatele Cash-In/Cash-Out ale Băncii și oferă posibilitatea de a suplini cu numerar cardurile de plată proprii sau ale persoanelor terțe emise de Bancă, fără utilizarea fizică a cardului de plată.

2.10.2. Pentru efectuarea depunerii de numerar Clientul va iniția tranzacția prin intermediul aplicației “Maibank”, accesând opțiunea Cash-In by code din meniul Plăți, secțiunea Transferuri. Clientul va selecta cardul sursă și va indica destinația plății, apoi va genera codul de alimentare.

2.10.3. Codul de alimentare va fi valabil 24 ore.

2.10.4. Pentru efectuarea depunerii de numerar fără utilizarea cardului de plată, Clientul trebuie să cunoască următoarele:

2.10.4.1. se acceptă maxim 50 (cincizeci) sau 200 (două sute) bancnote per tranzacție, în dependența de tipul bancomatului. Toate bancnotele pot fi introduse simultan în spațiul dedicat al bancomatului;

2.10.4.2. suma maximă acceptată a alimentării este de 20 000 (douăzeci mii) MDL, sau echivalentul acestei sume în EUR sau USD, per tranzacție.

2.10.5. Dacă valuta cardului de plată care se alimentează este diferită de valuta numerarului depus, înregistrarea mijloacelor bănești se va efectua automat prin convertire conform cursului de schimb valutar al Băncii aferent operațiunilor cu carduri, aplicat la momentul efectuării tranzacției.

2.10.6. Mijloacele bănești depuse sunt înregistrate imediat pe cardul de plată solicitat.

### 2.11. SERVICIUL „Cash by Code”

2.11.1. Serviciul **Cash by code** prezintă o operațiune accesibilă din aplicație Maibank și este destinat retragerii de numerar fără utilizarea cardului de plată.

2.11.2. Serviciul este disponibil spre accesare de către Client la toate bancomatele Cash-Out sau din meniul CARDLESS la toate bancomatele Cash-In ale Băncii și oferă posibilitatea de a retrage numerar de pe cardurile de plată proprii, emise de Bancă, fără utilizarea fizică a cardului de plată.

2.11.3. Pentru efectuarea retragerii de numerar Clientul va genera codul CBC prin intermediul aplicației “Maibank”, accesând opțiunea Cash by code din meniul Plăți, secțiunea Transferuri. Clientul va selecta cardul sursă și va indica suma pentru retragere, va confirma și apoi se va genera codul de retragere.

2.11.4. Pentru efectuarea operațiunii de **Cash by code**, Clientul trebuie să cunoască următoarele:

2.11.4.1. valuta de retragere a numerarului este MDL.

2.11.4.2. suma maximă acceptată eliberării este de 2 500,00 MDL (două mii cinci sute lei, 00 bani) per tranzacție, dar nu mai mult de 20 000,00 MDL (douăzeci mii lei, 00 bani) per zi.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.11.5. Dacă valuta cardului de plată este diferită de valuta MDL, retragerea mijloacelor bănești se va efectua automat prin convertire conform cursului de schimb valutar al Băncii aferent operațiunilor cu carduri, aplicat la momentul efectuării tranzacției.

2.11.6. Cash by Code-ul este valabil 4 ore din momentul generării.

2.11.7. În cazul retragerilor de numerar din cardul de credit sau cu overdraft, pot fi aplicate comisioane suplimentare în corespundere cu tarifele în vigoare ale Băncii la data unei astfel de retrageri.

### **2.12. SERVICIUL „SMS-NOTIFICĂRI”**

2.12.1. Serviciul “SMS-Notificări” are drept scop notificarea Clientului privind operațiunile cu cardurile de plată incluse în profil și oferirea serviciilor informaționale aferente tranzacțiilor bancare (în limitele posibilităților canalului de acces).

2.12.2. Utilizator al serviciului „SMS-Notificări” este Clientul care:

2.12.2.1. deține un card de plată emis de Bancă;

2.12.2.2. este abonat la rețeaua de telefonie mobilă cu care Banca are contract de colaborare;

2.12.2.3. a solicitat serviciul:

2.11.2.3.1. prin intermediul cererii de abonare, pe suport de hârtie în sucursalele băncii.

2.11.2.3.2. prin intermediul apelului la numărul de telefon indicat pe partea verso a cardului de plată sau pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)), comunicând date suficiente pentru identificarea sa.

2.12.3. Serviciile oferite de Bancă în cadrul serviciului „SMS-Notificări” includ informația privind:

2.12.3.1. achitarea cu cardul bancar a serviciilor la comercianți (magazine, aeroport, hotel, etc.);

2.12.3.2. extragerea numerarului (la bancomat, sucursale/agențiile băncii);

2.12.3.3. verificarea soldului cardului (la bancomat, sucursale/agențiile băncii);

2.12.3.4. solicitarea extrasului de card (la bancomat, sucursale/agențiile băncii);

2.12.3.5. alte acțiuni (introducerea unui PIN eronat, etc.).

2.12.4. Serviciul „SMS-Notificări” are unele restricții stipulate de tehnologia pe care se bazează, unul din care este limitarea lungimii mesajului de 160 caractere. Reieșind din acest aspect, conținutul mesajului este optimizat în așa mod, ca să livreze sensul mesajului în formă cât mai succintă.

2.12.5. Numărul scurt pentru expedierea mesajelor SMS în cadrul serviciului „SMS-Notificări” este:

2.12.5.1. **102** pentru operatorul de telefonie mobilă Orange;

2.12.5.2. **6242** pentru operatorul de telefonie mobilă UNITE;

2.12.5.3. **5222** pentru operatorul de telefonie mobilă Moldcell.

2.12.6. Banca nu va percepe taxe pentru mesajele-notificare primite de către Client (informative) de la Bancă.

2.12.7. Limitarea răspunderii operatorului de telefonie mobilă:

2.12.7.1. operatorul de telefonie mobilă nu își asumă nici o responsabilitate pentru acțiunile Băncii/Clientului, nici pentru oricare consecințe ale acestor acțiuni, care privesc, direct sau indirect, persoane terțe;

2.12.7.2. operatorul de telefonie mobilă oferă posibilitatea expedierii mesajelor SMS în limitele ariei de acoperire a rețelei operatorului;

2.12.7.3. operatorul de telefonie mobilă nu oferă nici un fel de informații referitoare la serviciul „SMS-Notificări”. Toate întrebările și reclamațiile privind serviciul „SMS-Notificări” vor fi adresate Băncii prin datele de contact, indicate în prezentele Condiții Generale;

2.12.7.4. operatorul de telefonie mobilă nu va purta răspundere pentru modificarea de către Bancă a condițiilor de prestare a serviciului „SMS-Notificări”;

2.12.7.5. operatorul de telefonie mobilă nu își asumă responsabilitatea pentru conținutul mesajelor SMS, expediate în cadrul serviciului „SMS-Notificări”, nici pentru intervalele de timp dintre solicitare și răspunsul primit sau pentru veridicitatea sau actualitatea informațiilor oferite de către Bancă. De asemenea, operatorul de telefonie mobilă previne Clientul asupra faptului că livrarea mesajelor nu este momentană/instantanee și poate dura până la 12 (douăsprezece) ore.

### **2.13. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ**

#### **2.13.1. Principii generale**

2.13.1.1. Banca oferă Clientilor posibilitatea de a efectua anumite operațiuni și prin intermediul sistemelor automatizate de deservire la distanță, cu respectarea legislației în vigoare și a procedurilor interne ale Băncii.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.13.1.2. SADD reprezintă o soluție informatică, pusă la dispoziție de către bancă oricărui Client, ce permite accesul la distanță la mijloacele aflate în contul său bancar, în scopul obținerii de informații privind starea contului bancar și operațiunilor realizate, efectuării de plăți în numele și din ordinul Clientului prin intermediul unei aplicații informatice a unei metode de identificare electronică și al unui mijloc de comunicare.

2.13.1.3. În scopul respectării legislației naționale în domeniul prevenirii spălării banilor, combaterii terorismului și punerii în aplicare a sancțiunilor internaționale, în cazul tranzacțiilor efectuate prin SADD, la solicitarea Băncii, clientul are obligația să prezinte toate documentele justificative necesare.

2.13.1.4. Clientul înțelege că orice comunicare/procedură pentru realizarea căreia utilizează tehnici de comunicare la distanță nesecurizate, se vor face pe propria lui răspundere, Banca neasumându-și nici o responsabilitate în cazul apariției unor eventuale fraude.

2.13.1.5. Serviciile bancare la distanță pot fi accesate direct de pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)), de la orice calculator sau tabletă conectate la Internet și utilizând browsere-web precum: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera.

2.13.1.6. Clientul are posibilitatea să gestioneze conturile pe care le deține, prin utilizarea mai multor servicii bancare la distanță, cum ar fi:

- 2.13.1.6.1. Sistemul internet-banking “BankFlex-Multychannel”;
- 2.13.1.6.2. Serviciul mobile-banking „Maibank”;
- 2.13.1.6.3. Serviciul “Extrase Electronice”;
- 2.13.1.6.4. Serviciul „MAIBChatbot”.

### **2.13.2. SERVICIUL „BANKFLEX-MULTYCHANNEL”**

2.13.2.1. Sistemul “BankFlex-Multychannel” este un sistem automatizat de deservire la distanță, prin intermediul căruia Clientul, de la orice calculator/telefon mobil conectat la rețeaua Internet (pentru canalele Internet Banking, Mobile Banking) sau telefon mobil conectat la unul din operatorii de telefonie mobilă (pentru canalul SMS-Banking), poate efectua tranzacții și vizualiza situația conturilor sale bancare.

2.13.2.2. Sistemul Bankflex-Multychannel include următoarele servicii:

2.13.2.2.1. Canalul Personal Internet Banking oferă Clientului posibilitatea de a efectua la distanță următoarele operațiuni:

2.13.2.2.1.1. plăți în monedă națională (transferuri între conturile proprii; transferuri persoanelor terțe (ordinare, bugetare) și transferuri prestatorilor de servicii);

2.13.2.2.1.2. plăți în valută străină (transferuri SWIFT);

2.13.2.2.1.3. operațiuni de schimb valutar (vânzare, cumpărare a valutei străine, transferuri între conturi proprii în valute diferite);

2.13.2.2.1.4. formarea și menținerea listelor beneficiarilor;

2.13.2.2.1.5. formarea și menținerea șabloanelor de plăți;

2.13.2.2.1.6. accesarea informației despre conturi (soldul contului, extrase de cont, rapoarte privind tranzacțiile efectuate);

2.13.2.2.1.7. alocarea/modificarea Alias-ului contului;

2.13.2.2.1.8. administrarea profilului utilizatorului (modificarea Parolei de acces, modificarea modalității de autentificare, menținerea vizibilității conturilor, excluderea conturilor din Profilul utilizatorului, suplinirea listei conturilor bancare din Profilul utilizatorului, crearea/modificarea listei conturilor preferate, modificarea modalității de recepționare a OTP/mesajelor de notificare);

2.13.2.2.1.9. servicii informaționale aferente activității bancare (cursuri valutare, nomenclatoare, informații despre condițiile serviciilor, etc.);

2.13.2.2.1.10. recepționarea notificărilor, în modul convenit (prin e-mail sau SMS), cu privire la statutul tranzacțiilor;

2.13.2.2.1.11. transmiterea/recepționarea mesajelor prin intermediul serviciului de mesagerie dintre Bancă și utilizator din cadrul Sistemului.

2.13.2.2.2. Canalul SMS-Banking, oferă Clientului posibilitatea de a efectua la distanță următoarele operațiuni:

2.13.2.2.2.1. verificarea soldului contului;

2.13.2.2.2.2. vizualizarea extrasului din cont;

2.13.2.2.2.3. solicitarea extrasului din cont;

2.13.2.2.2.4. efectuarea transferurilor între conturile proprii;

2.13.2.2.2.5. efectuarea transferurilor prestatorilor de servicii (solicitarea facturilor, achitarea facturilor recepționate);

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.13.2.2.2.6. modificarea profilului utilizatorului (modificarea Parolei de acces SMS-Banking; modificarea Alias-ului contului și modificarea limbii de comunicare);

2.13.2.2.2.7. solicitarea și recepționarea instrucțiunilor de utilizare a canalului SMS-Banking;

2.13.2.2.2.8. afișarea cursului de schimb valutar;

2.13.2.2.2.9. recepționarea notificărilor cu privire la tranzacții.

2.13.2.3. Lista serviciilor bancare poate fi modificată de Bancă în mod unilateral, pe măsura elaborării/dezvoltării lor de către Bancă.

2.13.2.4. Banca acordă servicii prin intermediul sistemului “BankFlex-Multychannel” (în continuare Sistem) în conformitate cu legislația în vigoare, inclusiv actele normative ale BNM și reglementările interne ale Băncii.

2.13.2.5. Clientul are posibilitatea de executare imediată a transferului, programarea plății pentru o anumită dată sau executarea transferului cu o anumită periodicitate, stabilită de Client (opțiunea „Plăți programate”).

2.13.2.6. Documentul de decontare electronic se întocmește de Client cu respectarea cerințelor prevăzute în documentele de Sistem furnizate de Bancă.

2.13.2.7. Despre faptul neacceptării/neexecutării documentului de decontare electronic, Banca va informa Clientul prin Sistem, indicând motivul neacceptării.

2.13.2.8. Documentul de decontare electronic acceptat va fi executat în Sistem la data solicitată de Client (data executării). După închiderea zilei operaționale bancare, precum și în zilele nelucrătoare, documentele de decontare electronice vor fi executate în prima zi lucrătoare ce urmează după astfel de zile.

### **2.13.3. Condiții specifice de înregistrare/ autentificare în sistemul BankFlex-Multychannel**

2.13.3.1. Înregistrarea Clientului la Sistemul Internet Banking, are loc în următoarele condiții:

2.13.3.1.1. Sistemul Internet banking este disponibil oricărui Client al Băncii, care a depus Cererea-Contract de abonare/modificare la sistemul Internet banking la Bancă și care deține informații actualizate a profilului său în sistemul informatic al Băncii (număr de telefon mobil al unui operator de telefonie mobilă din Republica Moldova, adresă de e-mail veridice și actualizate);

2.13.3.1.2. Clientul va parcurge, în mod obligatoriu, procedura de înregistrare, în cadrul căreia va introduce codul utilizatorului (login ID a utilizatorului), Numele, Prenumele, Seria și numărul actului de identitate și va confirma procedura de autentificare prin introducerea unei parole de unică folosință (parolă OTP) care îi va fi expediată în momentul autentificării la numărul său de telefon mobil indicat în sistemul informațional al Băncii, conectat la unul din operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova sau la adresa de e-mail indicată de Client și inclusă în baza de date a Băncii. Ultimul pas, în procesul de activare a profilului, este setarea parolei conform cerințelor Băncii, și care va fi folosită ulterior de fiecare dată la logare;

2.13.3.2. Autentificarea electronică a Clientului la conectarea la Sistem (canalul Internet Banking) se efectuează în baza următoarelor elemente de securitate:

2.13.3.2.1. autentificare standard: codul utilizatorului și parola de acces la Sistem;

2.13.3.2.2. autentificare cu Semnătura electronică: codul utilizatorului, parola de acces la Sistem, Semnătura electronică și parola Semnăturii electronice;

2.13.3.2.3. autentificare cu Semnătură mobilă: codul utilizatorului, parola de acces la Sistem și codul PIN - Semnătura mobilă.

2.13.3.3. Autentificarea electronică a Clientului la utilizarea Sistemului se efectuează în baza următoarelor elemente de securitate:

2.13.3.3.1. parola OTP, recepționată la e-mail sau prin mesaj SMS, în cazul utilizării Sistemului prin canalul Internet Banking;

2.13.3.3.2. semnătura electronică, în cazul utilizării Sistemului prin canalul Internet Banking;

2.13.3.3.3. parola de acces SMS-Banking, recepționată la e-mail sau prin mesaj SMS, în cazul utilizării Sistemului prin canalul SMS-Banking;

2.13.3.3.4. semnătura mobilă, în cazul utilizării Sistemului prin canalul Internet Banking.

#### **2.13.3.4. Părțile recunosc faptul că:**

2.13.3.4.1. Parola de acces, recepționată de către Client prin una din căile agreate de Părți (e-mail/SMS), ca instrument de autentificare la conectarea la Sistem și își asumă toată responsabilitatea de consecințele juridice legate de utilizarea ei regulamentară și neregulamentară – în cazul autentificării standard.

2.13.3.4.2. Parola de acces, recepționată de către Client prin una din căile agreate de Părți (e-mail/SMS) și Semnătura electronică/Semnătura mobilă ca instrument de autentificare la conectarea la

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

Sistem și își asumă toată responsabilitatea de consecințele juridice legate de utilizarea lor regulamentară și neregulamentară – în cazul autentificării prin Semnătură electronică/Semnătură mobilă.

2.13.3.4.3. Parola OTP, recepționată de către Client prin una din căile agreate de Părți (e-mail/SMS), ca instrument de autentificare și autorizare a documentelor de decontare electronice și își asumă toată responsabilitatea de consecințele juridice legate de utilizarea lui regulamentară și neregulamentară - în cazul autentificării standard.

2.13.3.4.4. Semnătura electronică/Semnătura mobilă, deținută de către Client, ca instrument de autentificare și autorizare a documentelor electronice își asumă toată responsabilitatea de consecințele juridice legate de utilizarea ei regulamentară și neregulamentară – în cazul autentificării prin Semnătură electronică/Semnătura mobilă.

2.13.3.4.5. Parola de acces SMS-Banking ca instrument de autentificare și autorizare a documentelor de decontare electronice, emise prin canalul SMS-Banking, și își asumă toată responsabilitatea de consecințele juridice legate de utilizarea ei regulamentară și neregulamentară.

2.13.3.4.6. Documentele electronice autentificate cu Parola OTP/Parola de acces SMS-Banking/Semnătură electronică/ Semnătură mobilă, autentificare biometrică sunt recunoscute ca analogice documentelor întocmite pe suport de hârtie, semnate cu semnătură olografă, creează Părților aceleași obligații și drepturi și prin urmare vor avea caracter de probă juridică. Documentele de decontare electronice sunt recunoscute de Părți ca autentice și nu necesită a fi confirmate cu documentul pe suport de hârtie.

### **2.14. SERVICIUL „Extrase Electronice”**

2.14.1. Prin intermediul serviciului “Extrase Electronice”, Banca oferă Clientului acces la următoarele funcționalități:

2.14.1.1. vizualizarea informației despre conturi: soldul contului și extrasul din cont;

2.14.1.2. generarea, descărcarea, imprimarea extraselor din cont pe anumite perioade de timp (1 (una) zi, 1 (una) săptămână, 1 (una) lună, o perioadă configurabilă - în limita 60 (șaizeci) zile calendaristice și pentru o perioadă anterioară până la 60 (șaizeci) luni;

2.14.1.3. primirea la e-mail a extrasului din cont electronic, cu semnătura electronică a Băncii.

2.14.2. În cazul abonării conturilor la “Frecvența” zilnică și dacă nu au fost înregistrate rulaje în ziua precedentă generării extrasului, atunci acesta nu va fi expediat către client. Ziua anterioară. Extrasul din cont electronic este echivalent extrasului din cont eliberat de Bancă pe suport de hârtie, având caracter de probă juridică.

2.14.3. Banca oferă Clientului, în mod expres, acces la serviciul “Extrase Electronice”, fără a fi necesară depunerea la ghișeele Băncii a solicitării în scris.

2.14.4. Pentru a beneficia de serviciul „Extrase Electronice” Clientul trebuie să dispună de conturi bancare deschise la Bancă și să confirme datele dedicate serviciul Extrase Electronice: adresa de e-mail / telefon mobil și să semneze Chestionarul completat cu datele atribuite Serviciului.

2.14.5. Accesarea serviciului „Extrase Electronice” se va face prin:

2.14.5.1. completarea formularului electronic, cu datele solicitate: IDNP, confirmarea faptului că a luat cunoștință cu „Instrucțiunile de utilizare a serviciului Extrase Electronice” prin bifarea câmpului și tastarea butonului Continuuare;

2.14.5.2. va finaliza înregistrarea prin introducerea codului de confirmare (primit prin SMS la numărul său de telefon mobil, confirmat la Bancă pentru serviciul Extrase Electronice) și seta o parolă proprie, utilizată în continuare la conectarea/autentificare în sistemul „Extrase Electronice”;

2.14.5.3. va primi acces la profilul personal prin introducerea: adresei de e-mail și parola proprie în ecranul de autentificare în sistemul „Extrase Electronice” (<https://estatement.maib.md/>). După înregistrarea/autentificarea inițială, Clientul va seta parola proprie de acces, fiind responsabil de confidențialitatea (nedivulgarea) acesteia.

2.14.6. Securitatea sistemului „Extrase Electronice” este asigurată de cerințe de autentificare: persoana poate să se conecteze la sistemul „Extrase Electronice” în calitate de Client doar în baza autentificării, prin folosirea unei adrese de e-mail și a unei parole setată de acesta.

2.14.7. Banca, prin intermediul soft-urilor deținute, identifică și verifică în mod automat identitatea utilizatorului și calitatea acestuia de Client al Băncii.

2.14.8. Orice accesare a serviciului, prin folosirea unei adrese de e-mail și a unei parole care nu au fost alocate celui care încearcă să acceseze sistemul „Extrase Electronice”, sau accesarea serviciului în orice alt mod, prin înlăturarea neautorizată a restricțiilor de acces, precum și utilizarea sistemului „Extrase Electronice” cu depășirea limitelor autorizării cade sub incidența legislației Republicii Moldova privind prevenirea și combaterea criminalității informatice.



## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.14.9. Continuarea procedurii de acces neautorizat este considerată acțiune suspectă, din partea persoanei care încearcă accesarea, ignorarea avertismentului de mai sus și prin urmare a consecințelor nerespectării acestuia.

2.14.10. Orice încercare de a accesa datele personale ale altui utilizator sau de a modifica conținutul unei secțiuni a serviciului „Extrase Electronice”, sau de a afecta performanțele serverului pe care rulează aceasta, va fi considerată o tentativă de fraudare a site-ului <https://estatements.maib.md/>, fiind aplicate procedurile prevăzute de lege pentru antrenarea răspunderii împotriva aceluia sau aceluia care au încercat acest fapt.

### **2.15. SERVICIUL „Maibank”**

2.15.1. Serviciul „Maibank” (în continuare „aplicația Maibank”) este un sistem automatizat de deservire la distanță de tip Mobile Banking, prin intermediul căruia Clientul, de la un telefon mobil tip smartphone sau tabletă conectată la rețeaua Internet, poate efectua tranzacții, vizualiza situația conturilor sale bancare, etc.

2.15.2. Aplicația Maibank va fi disponibilă Clientilor spre utilizare prin instalarea acesteia pe telefonul mobil sau tabletă cu sistem de operare Android și iOS. Aplicația urmează a fi descărcată din „Google Play” sau „Apple Store”, utilizând criteriul de căutare: sintagma ”Maibank”.

2.15.3. Clientul este responsabil de utilizarea corespunzătoare a echipamentului tehnic (telefon, tabletă) și asigurarea confidențialității elementelor de identificare utilizate pentru accesarea serviciilor oferite de Bancă.

2.15.4. Utilizator al aplicației „maibank” poate fi considerat orice persoană fizică sau client persoană fizică titular al contului bancar deschis la Bancă, care a descărcat și instalat aplicația pe dispozitivul său (smartphone sau tabletă) conectat la internet, sau client potențial care a parcurs toate etapele serviciului de înrolare la distanță a clientelor Persoane Fizice prin intermediul aplicației maibank.

2.15.5. Potențialul client care se va înrola la distanță va parcurge următorii pași:

2.15.5.1 va asigura inițierea procesului de pe teritoriul Republicii Moldova;

2.15.5.2 va indica numărul său de telefon mobil, conectat la unul din operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova;

2.15.5.3 va indica parola de unică folosință primită prin SMS la acest număr;

2.15.5.4 va selecta unul din cardurile de plată puse la dispoziție la etapa de înregistrare;

2.15.5.5 va confirma că corespunde condițiilor minime de eligibilitate pentru înrolare la distanță (vârsta peste 18 ani, lipsa apartenenței și afilierii cu persoanele expuse politic, lipsă expunerii FATCA, deținerea buletinului de identitate valabil);

2.15.5.6 va activa serviciul maib biometrie și se va identifica biometric cu fața efectuând o fotografie a feței (Selfie);

2.15.5.7 va completa Chestionarului Pentru Client – Persoană Fizică;

2.15.5.8 pentru finalizarea procesului de identificare/verificare și înregistrare la distanță va ține cont de programul de lucru al băncii destinat acestui serviciu.

2.15.6. În urma finisării cu succes a verificărilor din partea băncii, potențialul client va obține statut de client activ al băncii și va primi acces în zona privată a aplicației la funcționalitățile și produsele băncii. Excepție fiind produselor creditare, pentru care clientul va primi Oferta de credit și va fi invitat la sucursală pentru finalizarea procesului de contractare a produsului.

2.15.7. Clientul care a intrat în relație de afaceri cu banca prin intermediul mijloacelor electronice și nu a actualizat Chestionarul pentru Clientul persoană fizică la sucursală, va putea deschide un nr. limitat de produse prin aplicația Maibank și operațiunile efectuate cu cardurile de plată vor fi limitate în măsura descrisă în tarifele în vigoare a băncii și în prezentele Condiții Generale Bancare.

2.15.8. La prima adresare a utilizatorului la bancă și actualizării datelor personale clientul limitele vor fi modificate, toată informația se regăsește în tarifele în vigoare a băncii.

2.15.9. Funcționalitățile aplicației Maibank sunt delimitate după principiul obligativității autentificării clientului în aplicația Maibank serviciile oferite fiind grupate în următoarele zone: zona publică și zona privată.

2.15.10. Aplicația Maibank zona publică reprezintă un sistem automatizat de deservire la distanță care îmbină funcționalități de e-commerce și alte funcționalități utile atât Clientilor Băncii cât și persoanelor care nu sunt Clientii Băncii.

2.15.11. Serviciile din zona publică sunt serviciile informaționale (harta punctelor, contacte) și promoționale ale Băncii.

2.15.12. Aplicația Maibank zona privată reprezintă un sistem automatizat de deservire la distanță cu următoarele particularități:

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.15.12.1. este oferit oricărui Client al Băncii, care este titular al cel puțin unui cont deschis la Bancă, dar și care deține informații actualizate ale profilului său în sistemul informatic al Băncii - număr de telefon mobil al unui operator de telefonie mobilă din Republica Moldova;

2.15.12.2. Clientul va parcurge, obligatoriu, procedura de activare profil Maibank, în cadrul căreia va introduce numărul unui card bancar activ emis de Bancă, al cărui posesor este, data expirării cardului, codul său personal (IDNP) și va confirma procedura de autentificare prin introducerea unei parole de unică folosință (parolă OTP) care îi va fi expediată în momentul autentificării la numărul său de telefon mobil, conectat la unul din operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova, număr înregistrat în baza de date a Băncii. Ultimul pas, în procesul de activare a profilului, este setarea parolei de acces compusă din 5 cifre, care va fi folosită ulterior de fiecare dată la logare sau, de rând cu autentificarea biometrică, la accesarea aplicației;

2.15.12.3. conectarea va fi posibilă doar după indicarea corectă a parolei OTP, primită prin SMS la numărul de telefon al Clientului din baza de date a Băncii și accesarea link-ului de activare de pe același dispozitiv.

2.15.13. Serviciile aplicației Maibank zona privată pot fi divizate în:

2.15.13.1. servicii tranzacționale – transfer între conturi proprii deschise în cadrul Băncii în monedă națională și valută străină, plăți ordinare și bugetare în monedă națională, transfer de fonduri către terți, operațiuni de schimb valutar, achitarea serviciilor prestatorilor de servicii și altele. Sistemul asigură un grad înalt de protecție a documentelor electronice contra falsificării și accesului neautorizat la acestea și totodată păstrarea lor în condiții sigure. Documentele expediate în cadrul sistemului sunt echivalente documentelor respective pe suport de hârtie semnate de către Client, prin urmare vor avea caracter de probă juridică;

2.15.13.2. servicii informaționale – vizualizarea soldului contului/cardului de plată, vizualizarea și descărcarea extraselor de cont, vizualizarea graficelor la credite și depozite, vizualizarea istoricului tranzacțiilor, afișarea cursului de schimb valutar etc;

2.15.13.3. alte servicii ale băncii - deschideri de conturi curente, carduri, depozite și altele.

2.15.14. Serviciile aplicației Maibank sunt disponibile clienților spre accesare și utilizare 24 ore din 24 ore, 7 zile din 7 zile.

2.15.15. Securitatea aplicației Maibank este asigurată prin următoarele cerințe de autentificare:

2.15.15.1. persoana poate să se conecteze la sistem în calitate de Client doar în baza autentificării prin PIN setat de către client în momentul activării profilului de utilizator Maibank;

2.15.15.2. persoana poate accesa sistemul în baza autentificării prin PIN sau în baza autentificării biometrice;

2.15.15.3. În cadrul sesiunii de utilizare a sistemului, unele servicii care implică mișcări de fonduri în/din conturile Clientului sunt accesibile doar în baza autorizării prin parolă OTP care este o parolă de unică folosință cu termen de valabilitate, sau prin autentificarea biometrică;

2.15.15.4. toate datele de comunicare în cadrul sistemului sunt transmise în formă criptată.

2.15.16. În cadrul unei sesiuni active poate fi folosit un singur dispozitiv.

## **2.16. SERVICIUL „MAIBCHATBOT”**

2.16.1. MAIBChatbot – reprezintă un canal on-line de tip Chatbot, disponibil pe platforme de mesagerie instantanee prin intermediul căruia Banca oferă Clienților/ acces la un set de servicii.

2.16.2. Pe MAIBChatbot sunt disponibile următoarele servicii:

- Notificări - oferă posibilitatea Utilizatorului de a primi notificări privind tranzacțiile efectuate cu/prin conturile sale bancare;

- Utilizează codul de rest - oferă posibilitate Utilizatorului să folosească codul de rest pentru achitarea serviciilor de telefonie mobile, internet etc, obținut în urma operațiunii FX ATM.

2.16.3. Pentru a utiliza serviciul „Notificări”, Utilizatorul trebuie să dețină:

2.16.4. Card de plată activ emis de BC “MAIB” S.A.;

2.16.5. Telefon mobil (numărul de telefon al căruia este înregistrat în sistem informațional al băncii);

2.16.6. Dispozitiv electronic cu acces la internet (telefon tip smartphone, calculator sau tabletă);

2.16.7. Cont pe una din platformele de mesagerie instantanee.

2.16.8. Pentru a utiliza serviciul „Utilizează codul de rest”, Utilizatorul trebuie să dețină „Bonul intermediar” obținut în urma serviciului „FX ATM”.

2.16.9. Accesul la serviciile electronice integrate în MAIBChatbot este oferit Clientului 24 ore din 24 ore, 7 zile din 7 zile.

## CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.

2.16.10. Clientul este responsabil de utilizarea corespunzătoare a canalului MAIBChatbot, de asigurarea confidențialității utilizării contului său din rețelele de socializare și a elementelor de identificare utilizate în chatbot.

2.16.11. Acces la funcționalitățile MAIBChatbot va fi acordat utilizatorului doar după ce va parcurge procedura de autentificare, în cadrul căreia va introduce numărul de telefon mobil la care va recepționa, prin mesaj SMS, parola de unică folosință (parola OTP).

2.16.12. Numărul de telefon mobil indicat de utilizator în interfața mesageriei va fi contrapuz și verificat automat de sistem și trebuie să coincidă cu numărul de telefon mobil înregistrat în baza de date a Băncii. Acest fapt reprezintă modalitatea de identificare a utilizatorului ca fiind Client al Băncii.

2.16.13. Conectarea concomitentă pe mai multe platforme de mesagerie, nu este posibilă. La accesarea unei alte platforme de mesagerie, Clientul va fi deconectat în mod automat de la platforma utilizată precedent.

2.16.14. La accesarea notificărilor prin canalul MAIBChatbot Clientul urmează să parcurgă următorii pași:

2.16.14.1. pentru a iniția expedierea de notificări prin canalul MAIBChatbot privind tranzacțiile cu carduri de plată și soldurile acestora, Clientul va accesa butonul „Activare notificări”;

2.16.14.2. pentru a stopa expedierea de notificări prin MAIBChatbot privind tranzacțiile cu carduri de plată și soldurile acestora, utilizatorul va accesa butonul „Dezactivare notificări”.

2.16.15. Clientul își exprimă consimțământul în vederea prelucrării de către Bancă a datelor sale cu caracter personal, confirmă veridicitatea datelor furnizate și recunoaște dreptul Băncii de a le verifica.

2.16.16. Datele introduse la utilizarea serviciului MAIBChatbot pot fi subiect al transferului transfrontalier de date cu caracter personal. Banca nu stochează și nu procesează datele cu caracter personal ale Clientilor săi în afara țării, dar considerând arhitectura sistemelor și rețelelor, aceste date pot fi stocate și procesate, cu scop de livrare a serviciilor, pe servere în afara Republicii Moldova. Autenticându-se pentru serviciul MAIBChatbot, Clientul își exprimă acordul expres cu transferul transfrontalier a datelor sale cu caracter personal cu scop de a beneficia de serviciile solicitate.

### 2.16.17. **Modalitatea de utilizare a serviciului „Utilizează codul de rest”:**

2.16.17.1. Utilizatorul după accesarea MAIBChatbot selectează butonul „Utilizează codul de rest” din meniul Chatbot-ului.

2.16.17.2. Selectează butonul cu tipul serviciului care dorește să-l achite (ex: telefonie mobila, internet etc);

2.16.17.3. Selectează operatorul de servicii.

2.16.17.4. Introduce numărul de telefon mobil sau numărul de contract identificat la operatorul de servicii.

2.16.17.5. Introduce datele codului de rest și suma restului din „Bonul intermediar”.

2.16.17.6. Tastează butonul „Confirm” privind datele introduse anterior.

2.16.17.7. Primește în Chatbot mesaj cu privire la statutul achitării inițiate.

2.16.18. Banca va oferi Clientului suport în utilizarea serviciului MAIBChatbot, prin intermediul serviciului Contact Center la numărul de telefon: +373 22 45 06 03 sau 1313, ori prin intermediul e-mail: info@maib.md.

2.16.19. Pentru a utiliza canalul MAIBChatbot, Clientul trebuie să întrunească cumulativ următoarele condiții:

2.16.19.1. să dețină cel puțin un card de plată activ, emis de Bancă;

2.16.19.2. în baza de date bancară să fie actualizate elementele de identificare a Clientului (IDNP, nr. telefon, e-mail etc.);

2.16.19.3. să fie identificat și acceptat sub aspectul conformării prevederilor Legii cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și procedurilor interne ale Băncii;

2.16.19.4. să dispună de dispozitiv electronic cu acces la internet.

2.16.20. Acces la funcționalitățile canalului MAIBChatbot este oferit Clientului la distanță, prin autentificarea și conectarea (logarea) acestuia direct în interfața chatbot-ului, fără a fi necesară depunerea unei solicitări de abonare la subunitățile Băncii.

2.16.21. Accesul la serviciile electronice integrate în MAIBChatbot este oferit Clientului 24 ore din 24 ore, 7 zile din 7 zile.

2.16.22. Clientul este responsabil de utilizarea corespunzătoare a canalului MAIBChatbot, de asigurarea confidențialității utilizării contului său din rețelele de socializare și a elementelor de identificare utilizate în chatbot.

2.16.23. Acces la funcționalitățile MAIBChatbot va fi acordat utilizatorului doar după ce va parcurge procedura de autentificare, în cadrul căreia va introduce numărul de telefon mobil la care va recepționa, prin mesaj SMS, parola de unică folosință (parola OTP).

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.16.24. Numărul de telefon mobil indicat de utilizator în interfața mesageriei va fi contrapus și verificat automat de sistem și trebuie să coincidă cu numărul de telefon mobil înregistrat în baza de date a Băncii. Acest fapt reprezintă modalitatea de identificare a utilizatorului ca fiind Client al Băncii.

2.16.25. Conectarea concomitentă pe mai multe platforme de mesagerie, nu este posibilă. La accesarea unei alte platforme de mesagerie, Clientul va fi deconectat în mod automat de la platforma utilizată precedent.

2.16.26. Pentru autorizarea tranzacțiilor efectuate prin serviciul P2P sau T2C, Clientul va utiliza parola de unică folosință (OTP), generată de program și recepționată de Client prin mesaj SMS. Programul va atribui un OTP pentru fiecare operațiune care necesită autorizare. Mesajele de informare vor fi livrate după principiul abonării, fără confirmarea cu OTP.

2.16.27. La accesarea notificărilor prin canalul MAIBChatbot Clientul urmează să parcurgă următorii pași:

2.16.27.1. pentru a iniția expedierea de notificări prin canalul MAIBChatbot privind tranzacțiile cu carduri de plată și soldurile acestora, Clientul va accesa butonul “Activare notificări”;

2.16.27.2. pentru a stopa expedierea de notificări prin MAIBChatbot privind tranzacțiile cu carduri de plată și soldurile acestora, utilizatorul va accesa butonul “Dezactivare notificări”.

### **2.17. SERVICIUL P2P**

2.17.1. Serviciul P2P oferă posibilitatea de a transfera/alimenta mijloace bănești de pe un card pe altul, prestat prin două funcționalități:

2.17.1.1. Transfer P2P – oferă posibilitatea deținătorilor de card de a transfera mijloacele bănești de pe un card emis de Bancă pe orice card prin intermediul bancomatelor gestionate de către Bancă și canalelor de deservire la distanță (pagina web <https://p2p.maib.md> și aplicația mobilă „Maibank”);

2.17.1.2. Alimentare P2P – serviciu care oferă posibilitatea deținătorilor de card de a alimenta cu mijloacele bănești un card emis de Bancă de pe un card emis de altă bancă din țară sau de peste hotare, cu excepția SUA, prin canalele de deservire la distanță (pagina web <https://maibpay.md/p2p> și aplicația mobilă „Maibank”).

2.17.1.3. Transfer dintre cardurile emise de băncile din Republica Moldova (local-to-local) – oferă posibilitatea de a transfera mijloace bănești de pe orice card emis de băncile din RM la orice card emis de băncile din RM, prin intermediul paginii web <https://maibpay.md/> (cu implementarea ulterioară și pe aplicația mobilă „Maibank”), fără necesitatea existenței unui card maib.

2.17.1.4. Transfer prin număr de telefon (Visa Alias) – funcțional în cardul P2P care oferă posibilitatea deținătorilor de card maib de a transfera mijloace bănești pe orice card emis de o bancă comercială din RM/de peste hotare care este inclus în sistemele internaționale de plăți (Visa, MasterCard, etc.) după numărul de telefon atribuit cardului.

2.17.2. Serviciul poate fi accesat prin aplicația mobilă Maibank, sau prin pagina web <https://maibpay.md/p2p> prin intermediul butonului „M@AIBOnline” de pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)) sau trecere directă la adresa <https://maibpay.md/p2p>.

2.17.3. Transferul de mijloace bănești poate fi efectuat între cardurile de plată ale sistemelor de plăți Mastercard, Visa și American Express.

2.17.4. Dacă valuta transferului este diferită de valuta cardului de plată al Clientului ce inițiază transferul, mijloacele bănești transferate se vor converti automat la cursul de schimb valutar al Băncii pentru operațiuni cu carduri, care este plasat pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

2.17.5. Dacă valuta transferului este diferită de valuta cardului de plată al beneficiarului, Banca beneficiarului va converti suma tranzacției în valuta cardului de plată, în conformitate cu procedurile sale interne.

2.17.6. Clientul care a inițiat transferul poartă responsabilitate personală pentru transferurile de mijloace bănești efectuate utilizând serviciul P2P, inclusiv corectitudinea introducerii numărului cardului de plată al beneficiarului sau suma transferului.

2.17.7. Solicitățile și reclamațiile aferente serviciului P2P vor fi adresate de către Client prin intermediul serviciului Contact Center la numărul de telefon: 1313 sau expediate la adresa [cards@maib.md](mailto:cards@maib.md).

### **2.18. SERVICIUL TRANSFER2CARD (T2C)**

2.18.1. Serviciul T2C oferă posibilitatea Clientului – beneficiar al serviciilor de remiteri de bani, deținător al cardurilor de plată emise de Bancă, de a transfera mijloacele bănești direct la cardul de plată propriu.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.18.2. Pentru a transfera remiteria de bani prin intermediul serviciului T2C, beneficiarul plății trebuie să dețină:

- 2.18.2.1. card de plată activ, emis de Bancă;
- 2.18.2.2. codul unic de identificare al remiterii de bani;
- 2.18.2.3. telefon mobil (numărul de telefon care este înregistrat în baza de date a Băncii);
- 2.18.2.4. codul fiscal (IDNP);
- 2.18.2.5. dispozitiv cu acces la Internet.

2.18.3. Serviciul T2C este disponibil Clientului prin accesarea funcționalității de pe pagina web a Băncii (<https://maibpay.md/t2c>), serviciul “Maibank” și/sau alte canale electronice.

2.18.4. Dacă valuta remiterii de bani diferă de valuta cardului de plată al Clientului, mijloacele bănești vor fi convertite în valuta cardului de plată al Clientului.

2.18.5. Banca va oferi Clientului suport în utilizarea serviciului T2C, prin intermediul serviciului Contact Center la numărul de telefon: 1313.

2.18.6. Cerințe de securitate:

2.18.6.1. În scopul asigurării securității și confidențialității operațiunilor și tranzacțiilor efectuate prin conturile Clientului și a instrumentelor de plată ce asigură efectuarea acestora, Banca va lua măsuri obligatorii față de Client pentru organizarea unui sistem intern de securitate și stabilirea unor reguli de acces și autorizare cu privire la serviciile bancare prestate.

2.18.7. Clientul va respecta cu strictețe cerințele și regulile stabilite de Bancă, pentru a păstra siguranța operațiunilor și tranzacțiilor efectuate prin conturile sale.

2.18.8. În cazul survenirii unor circumstanțe legate de securitatea unei tranzacții sau operațiuni de plată, suspiciune de utilizare neautorizată sau frauduloasă a unui instrument de plată, Banca are dreptul de a bloca instrumentul de plată utilizat, notificând Clientul în acest sens, dacă este posibil, înainte de blocare sau, cel mai târziu, imediat după blocarea acestuia.

2.18.9. Clientul este obligat să notifice Banca, fără întârziere nejustificată, de îndată ce ia cunoștință de pierderea, furtul, folosirea fără drept a unui instrument de plată al său ori de orice altă utilizare neautorizată a acestuia.

2.18.10. Banca nu-și asumă responsabilitatea de starea tehnică a calculatorului, sistemelor operaționale, soft-ului de lucru, calitatea instrumentelor de transport de date utilizate și a mijloacelor de protecție instalate și/sau configurate pe calculatorul Clientului.

2.18.11. Banca nu poartă răspundere de eventualele pierderi cauzate de executarea tranzacțiilor electronice întocmite incorect de Client.

2.18.12. Banca este exonerată de răspundere pentru orice prejudiciu direct sau indirect produs Clientului în momentul prestării serviciului “Serviciul T2C” și nu va plăti nici un fel de daune acestuia sau oricărui alt terț pentru următoarele situații:

2.18.12.1. infiltrarea unor terți în sistemul informatic al operatorului de telefonie mobilă, utilizând mijloace frauduloase sau orice alte metode care ar putea provoca acestora, fără restricții, deteriorarea informațiilor, distrugerea bazelor de date, a programelor sau dezvăluirea de informații. Operatorul de telefonie mobilă rămâne singurul responsabil de protecția sistemului său informatic contra unor astfel de infiltrări și este responsabil pentru protecția și securitatea propriului sistem informatic;

2.18.12.2. reclamațiile sau defecțiunile cauzate exclusiv de greșeala sau neglijența operatorului de telefonie mobilă sau a subcontractorilor acestuia;

2.18.12.3. transportul informațiilor în rețeaua operatorului de telefonie sau pentru orice incidente apărute pe parcursul transportului informațiilor, cu ocazia utilizării serviciului de către Client;

2.18.12.4. pierderile de date, distorsionări sau întârzieri în transmiterea datelor, cauzate de evenimente care nu sunt sub controlul Băncii;

2.18.12.5. folosirea necorespunzătoare a instrucțiunilor Băncii, incorectitudinea informațiilor introduse de către Client, în momentul solicitării informațiilor personalizate și/sau funcționarea defectuoasă a echipamentelor acestuia;

2.18.12.6. eventualele disfuncționalități ale serviciilor.

2.18.13. Banca garantează securitatea operațională și informațională numai în cazurile în care Clientul utilizează mijloace tehnice și program în conformitate cu prevederile Cererii(ilor)-contract și prezentelor Condiții Generale, documentației normative și legislației în vigoare.

2.18.14. Banca nu poartă răspundere pentru:

2.18.14.1. consecințele utilizării și/sau exploatării neregulamentare a sistemelor automatizate de deservire la distanță și altor servicii electronice de către Client și/sau utilizării acestora de către alte persoane decât Clientul, prin utilizarea informației de identificare a Clientului, dacă această informație a devenit accesibilă persoanei terțe fără implicarea Băncii;

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

2.18.14.2. erorile survenite în urma neglijenței Clientului la utilizarea neconformă a elementelor de autentificare, precum și încheierii incorecte a sesiunii de utilizare a sistemelor automatizate de deservire la distanță și altor servicii electronice;

2.18.14.3. deficiențele de conectare care țin de echipamentele Clientului sau din culpa altor persoane terțe, altele decât Banca, cum ar fi furnizori de internet, furnizori de servicii de telefonie mobilă, etc.

2.18.14.4. erori generate de software, căderi de rețea, alterarea și/sau de-securizarea informațiilor, folosirea frauduloasă a rețelei de către Client, orice alte asemenea situații aflate în afara controlului Băncii. Banca nu oferă suport pentru sistemele hardware sau software ale Clientului și nu răspunde de securitatea sistemului informatic al acestuia.

2.18.15. Pagubele survenite în urma exploatării neregulamentare a sistemelor automatizate de deservire la distanță și altor servicii electronice, sau acțiunilor ilicite asupra lui, sau în urma divulgării întâmplătoare sau premeditate a informației despre instrumentele, procedurile și procedeele de asigurare a securității serviciilor prestate, sunt suportate de Client.

### **Capitolul III. PROCURA ȘI REPREZENTAREA**

3.1. Clientul poate împuternici o persoană terță sau mai multe persoane terțe în baza unui act juridic (procură etc.) legalizat și autentificat notarial, de a efectua operațiuni din numele Clientului, conform legislației în vigoare.

3.2. Banca va accepta efectuarea operațiunilor din numele Clientului și în baza procurilor autentificate de autoritățile administrației publice locale, considerându-le echivalente celor autentificate notarial, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

3.3. În cazul procurilor autentificate de autoritățile administrației publice locale, Banca va admite efectuarea operațiunilor/tranzacțiilor din numele persoanelor împuternicite pe o perioadă de 6 (șase) luni.

3.4. Banca va accepta reprezentarea intereselor Clientului de către persoana împuternicită în baza procurii, dacă la prima prezentare a procurii, aceasta va fi prezentată în original, personal de către Client, însoțit sau nu de persoana împuternicită. Procura prezentată în original va fi supusă unei fotocopii, cu aplicarea mențiunii „Declar pe propria răspundere că prezenta copie este identică cu originalul, care este valabil”, datată și autentificată cu semnătura Titularului de cont sau a persoanei împuternicite, inclusiv și în cazurile expuse la pct. 3.4.1.-3.4.2. din prezentele Condiții. Originalul procurii va rămâne spre păstrare în cadrul subunității și/sau scanată și păstrată în formă electronică pentru eventualele operațiuni ce vor putea fi efectuate în cadrul altor subunități a Băncii. Astfel, Clientul va confirma valabilitatea și veridicitatea procurii prezentate și va avea posibilitatea de a fi reprezentat de către persoana împuternicită la orice subunitate a Băncii fără întocmirea unei procuri noi. Excepții de la această prevedere sunt:

3.4.1. procurile autentificate peste hotarele țării cu aplicarea apostilei, sau cele eliberate de către oficiile consulare și misiunile diplomatice ale Republicii Moldova;

3.4.2. procurile care au fost eliberate de Clientul care, din motive întemeiate, nu poate prezenta personal procura. În acest caz, Banca își rezervă dreptul să verifice autenticitatea procurii prezentate de persoana împuternicită, în termen de până la 10 (zece) zile lucrătoare, prin contactarea Clientului, notarului sau solicitarea actelor confirmative sau prin alte căi.

3.5. Procura rămâne valabilă până la:

3.5.1. expirarea termenului procurii;

3.5.2. termenul valabilității procurii poate fi indicat prin stipularea unei condiții anumite, la îndeplinirea căreia procura încetează;

3.5.3. recepționarea de către Bancă a notificării în scris despre anularea/revocarea de către Client a procurii;

3.5.4. recepționarea de către Bancă a notificării în scris despre decesul Clientului care a eliberat procura, declarării lui drept dispărut fără de veste ori instituirea în privința lui a unei măsuri de ocrotire conform legislației în vigoare;

3.5.5. recepționarea de către Bancă a notificării în scris despre decesul reprezentantului căruia îi este eliberată procura, declarării lui drept dispărut fără de veste sau instituirea unor măsuri de ocrotire de organele abilitate conform legislației în vigoare.

3.6. Clientul răspunde față de Bancă pentru orice prejudiciu cauzat, ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii a oricărei restricții sau limitări în ceea ce privește persoana împuternicită.

3.7. Persoana împuternicită va primi accesul doar la efectuarea operațiunilor bancare din numele Clientului care sunt prevăzute nemijlocit în procură și va putea efectua orice operațiune bancară, cu condiția că această operațiune este nemijlocit prevăzută în actul juridic de împuternicire.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

3.8. Pentru facilitarea acceptării de Bancă a procurii, aceasta trebuie să conțină împuterniciri clare și detaliate, inclusiv cu referire la serviciul acordat de Bancă.

3.9. În cazul cardurilor de plată, Banca va admite reprezentarea Clientului în bază de procură în situațiile de emiterere/reemiterere a cardului(rilor), inclusiv cu dreptul de a ridica de la Bancă cardul(rile) și plicul(rile) PIN precum și blocarea/ deblocarea cardurilor.

3.10. Banca își rezervă dreptul de a refuza acceptarea procurii dacă aceasta nu este perfectată în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova.

3.11. Dacă apare o dispută sau o situație conflictuală cu referire la persoana împuternicită, Banca își rezervă dreptul de a restricționa accesul persoanei împuternicite la conturile Clientului până la soluționarea disputei, dovedită prin prezentarea unor documente satisfăcătoare pentru Bancă.

3.12. Clientului îi revine obligația de a informa Banca cu privire la revocarea sau încetarea valabilității procurii prin diferite mijloace și forme de informare cu înregistrarea declarației de revocare în registrul procurilor. Pentru neinformarea la timp, ca rezultat fiind lezate interesele Clientului, Banca nu va fi obligată de repararea unor prejudicii.

3.13. Banca își rezervă dreptul, dar nu e obligată, de a efectua verificarea autenticității și veridicității procurilor.

3.14. La stabilirea criteriilor de autenticitate și veridicitate a procurilor Banca se va conduce de reglementările sale interne și prevederile legislației Republicii Moldova.

3.15. La prezentarea procurilor emise peste hotarele Republicii Moldova, suplimentar pct.3.4.1. din prezentele Condiții Generale, se va aplica regula prevăzută de art.8 al Convenției de la Haga cu privire la suprimarea cerinței supralegalizării actelor oficiale străine, încheiată la 5 octombrie 1961 (în vigoare pentru Republica Moldova din 16.03.2007), potrivit căreia dacă între doua state contractante există un tratat sau un acord care conține dispoziții ce supun atestarea semnăturii, sigiliului sau ștampilei anumitor formalități, această Convenție nu derogă de la aceste formalități decât dacă ele sunt mai riguroase în raport cu cele prevăzute de Convenție. Totodată, Părțile vor consulta și Lista statelor și modul de recunoaștere a actelor oficiale de pe pagina web <https://mfa.gov.md/ro/content/lista-stator-si-modul-de-recunoastere-actelor-oficiale#13>, întru stabilirea cerinței de supralegalizare/apostilă a procurii.

3.16. Veridicitatea datelor indicate în procură, autenticitatea acestora precum și alte date aferente cad în responsabilitatea Clientului Băncii și a reprezentantului acestuia. Banca se bazează pe caracterul real, corect și original al documentelor prezentate și nu poartă nici un fel de responsabilitate, inclusiv materială, în legătură cu consecințele care ar putea apărea ca urmare a prezentării de Client a unor astfel de acte, atâta timp cât Banca nu este informată în mod corespunzător despre încetarea împuternicirilor, actele juridice astfel încheiate fiind opozabile Clientului.

3.17. Banca nu va fi responsabilă, inclusiv material, pentru nici una din consecințele care ar putea rezulta din actele juridice încheiate de reprezentant în numele și pe contul Clientului, atâta timp cât aceasta din urmă nu a fost informată despre decesul Clientului, în modul stabilit de lege. Actele respective vor produce efecte și vor fi opozabile succesorilor Clientului.

## **Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR**

### **4.1. Drepturile și obligațiile Clientului**

#### **4.1.1. Clientul este în drept:**

4.1.1.1. să solicite contractarea Serviciilor oferite de Bancă, în baza Cererii(lor), depuse în ordinea prevăzută de prezentele Condiții Generale;

4.1.1.2. să obțină informații despre modificările efectuate în Condițiile Generale, tarifele Băncii prin intermediul paginii web a Băncii și panourilor informative din subunitățile Băncii;

4.1.1.3. să gestioneze, de sine stătător, mijloacele bănești aflate în Conturile bancare, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația în vigoare și a cazurilor, expuse în prezentele Condiții Generale și/sau Cererea(ile)-Contract;

4.1.1.4. să accepte sau să nu accepte modificările operate de Bancă în Condițiile Generale sau tarifele Băncii;

4.1.1.5. să solicite restituirea depozitului înainte de termen, fără recalcularea dobânzii calculate/plătite de către Bancă, în cazul în care Clientul nu acceptă modificarea ratei dobânzii la depozit;

4.1.1.6. să solicite rezoluțiunea Cererii(lor)-Contract doar după achitarea tuturor comisioanelor datorate Băncii și respectarea tuturor obligațiilor asumate;

4.1.1.7. să solicite și să recepționeze de la Bancă explicații privind documentele bancare executate și/sau neacceptate de Bancă spre executare;

4.1.1.8. să solicite blocarea operațiunilor sau anularea anumitor carduri de plată, emitererea unor carduri de plată suplimentare sau reemitererea Cardurilor noi de plată în cazul expirării valabilității, deteriorării, pierderii acestora sau în alte cazuri;

## CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.

4.1.1.9. să solicite Băncii informații despre operațiunile efectuate cu Cardurile de plată;

4.1.1.10. să solicite de la Bancă corectarea unei operațiuni numai dacă informează Banca, imediat ce a constatat o operațiune neautorizată sau executată necorespunzător cu cardul de plată, dar nu mai târziu de 13 (treisprezece) luni de la data debitării contului, despre faptul că a constatat o operațiune neautorizată sau executată necorespunzător, care generează reclamație. Probarea momentului constatării operațiunii neautorizate sau executate necorespunzător stă pe seama Clientului;

4.1.1.11. să solicite suportul tehnic și consultativ al Băncii cu privire la modul de utilizare a SADD și altor servicii electronice și/sau disfuncționalitățile apărute la utilizarea acestora sau orice alte întrebări legate de acestea;

4.1.1.12. de a avea acces la serviciile electronice prestate prin intermediul SADD și altor servicii electronice 24 ore/zi, 7 zile/săptămână, cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de întreținere și/sau reparații, fapt despre care Banca va informa Clientul prin anunț plasat pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)). Accesul poate fi limitat ca viteză în orele de utilizare maximă. Clientul ia act de faptul că existența mai multor Clienți conectați simultan la sistemele menționate poate determina scăderea vitezei de răspuns la utilizarea acestora.

### 4.1.2. Clientul are obligația:

4.1.2.1. să ia cunoștință de prezentele Condiții Generale, să le accepte anterior utilizării serviciilor bancare prestate de Bancă și să le respecte pe tot parcursul relației de afaceri cu Banca;

4.1.2.2. să prezinte Băncii toate documentele și să completeze toate formularele necesare deschiderii și administrării conturilor bancare, în conformitate cu legislația în vigoare și prevederile actelor normative interne ale Băncii;

4.1.2.3. să indice date veridice și complete în Cererile prezentate Băncii și să notifice Banca în scris despre orice modificare a datelor de identitate;

4.1.2.4. să informeze Banca, în cazul modificării informației furnizate anterior Băncii (ex. referitor la datele de identificare ale Clientului și/sau Persoanei Împuternicite, revocarea împuternicirii, schimbarea reședinței, schimbarea numărului de telefon/telefon mobil, schimbarea adresei e-mail, etc.) și să înlocuiască în mod corespunzător actele prezentate inițial, în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare de la data survenirii modificării respective;

4.1.2.5. să informeze Banca, în cazul dacă devine Persoana sancționată sau devine beneficiarul efectiv al unei Persoane sancționate, cu prezentarea informațiilor și documentelor relevante, în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare de la data survenirii modificării respective;

4.1.2.6. să anunțe Banca, în cazul neacceptării modificărilor operate la Condiții generale, referitor la dezacordul său până la intrarea în vigoare a modificărilor corespunzătoare. Dacă Clientul nu va notifica Banca despre dezacordul său privind noile modificări, acestea se vor considera acceptate de Client;

4.1.2.7. să achite comisioane pentru Serviciile prestate de Bancă în conformitate cu tarifele Băncii;

4.1.2.8. să achite la timp comisionul pentru deservirea lunară a pachetului de Servicii, în caz contrar Serviciile vor fi trecute la condiții standard și prestate conform tarifelor Băncii în vigoare;

4.1.2.9. să informeze Banca, ori de câte ori va constată o neregularitate în extrasul de cont, și să restituie Băncii sumele înscrise incorect în Contul bancar și care nu-i aparțin, nu mai târziu de a doua zi lucrătoare după primirea extrasului de cont și depistarea acestora;

4.1.2.10. să alimenteze Contul bancar și/sau cardul de plăți cu mijloace bănești suficiente pentru onorarea în termenele stabilite a obligațiilor ce rezultă din Cererii(lor)-contract și prezentele Condiții Generale;

4.1.2.11. la prestarea Serviciilor prin intermediul SADD:

4.1.2.11.1. să înștiințeze Banca, imediat ce constată:

4.1.2.11.1.1. despre modificarea unor date, ce pot avea impact asupra funcționării fiabile a SADD;

4.1.2.11.1.2. modificarea neautorizată a soldului Contului bancar;

4.1.2.11.1.3. orice eroare sau neregulă apărute în înregistrările efectuate în Contul bancar;

4.1.2.11.1.4. disfuncționalități ale SADD și/sau elemente ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii informației de autentificare de către persoane neautorizate.

4.1.2.12. să solicite blocarea temporară a SADD în următoarele cazuri:

4.1.2.12.1. existența unor suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii informației de autentificare de către persoane neautorizate;

4.1.2.12.2. existența unor situații de acces nesancționat;

4.1.2.12.3. modificarea informațiilor referitor la identificarea persoanei(lor) împuternicite ale Clientului;

4.1.2.12.4. alte situații, prevăzute în prezentele Condiții Generale;



## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

4.1.2.13. să asigure exploatarea regulamentară a SADD și să utilizeze facilitățile acestuia doar în limitele prevăzute de Cererii(lor)-Contract și prevederile Condițiilor generale, instrucțiunile de utilizare și cerințele minime față de echipamentul tehnic prin care va fi accesat sistemul, puse la dispoziția clientului de către Bancă;

4.1.2.14. să asigure pe Contul de plăți disponibil suficient de mijloace bănești pentru executarea transferului/plății programate și achitarea remunerației aferente, cu cel puțin 3 (trei) zile calendaristice înainte de data efectuării transferului/plății programate, în caz contrar, Banca neavând obligația executării plății;

4.1.2.15. în cazul în care dorește să modifice condițiile de executare a transferului/plății programate, să prezinte Băncii, cel puțin cu 1 (una) zile calendaristice până la data efectuării transferului/plății programate, cererea de modificare a condițiilor de executare a transferului/plății programate, în modul stabilit de Bancă;

4.1.2.16. să confirme soldurile Conturilor bancare ale sale conform situației la sfârșitul zilei de 31 decembrie a fiecărui an – până la 5 ianuarie a anului următor. În cazul neprezentării confirmării în termenul stabilit, soldurile se vor considera confirmate și Clientul nu va putea înainta pretenții privind corectitudinea acestora;

4.1.2.17. să răspundă pentru neonorarea obligațiilor asumate de achitare a dobânzii pentru utilizarea overdraftului și a altor plăți conform prezentelor Condiții Generale;

4.1.2.18. să acționeze cu bună credință în relațiile cu Banca și să nu antreneze Banca în scheme frauduloase sau activități ilicite de spălare a banilor și finanțare a terorismului și/sau evaziune fiscală;

4.1.2.19. să respecte programul de lucru al Băncii, afișat pe panourile informative din subunitățile Băncii;

4.1.2.20. să aibă un comportament care respectă legislația în vigoare, ordinea publică și conduita morală în raport cu Banca, salariații acesteia și alți Clienți;

4.1.2.21. să despăgubească Banca pentru orice pierderi, cheltuieli sau sancțiuni aplicate Băncii de către organele abilitate prin lege, care rezultă din neîndeplinirea condițiilor Cererii(lor)-Contract și prezentele Condiții Generale, neprezentarea sau prezentarea incompletă a documentelor menționate în prezentele Condiții Generale sau încălcarea din culpa Clientului a prevederilor legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, sau a altor prevederi legale în mărimea sancțiunii aplicate;

4.1.2.22. să asigure confidențialitatea informației recepționate prin poșta electronică și a parolei indicate în Cerere;

4.1.2.23. să asigure siguranța cardurilor, plicului cu PIN, PIN/CVV2/CVC2, precum și datelor cardurilor în strictă conformitate cu prezentele Condiții Generale și Cererii(lor)-Contract;

4.1.2.24. să întreprindă toate măsurile necesare în vederea prevenirii cazurilor de fraudă aferente utilizării cardurilor de plată ținând cont de următoarele cerințe:

4.1.2.24.1. cardul de plată, PIN-codul și CVV2/CVC2 – sunt personale și netransmisibile;

4.1.2.24.2. păstrarea cardului de plată și a datelor cardului în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, utilizarea ilegală și furtul acestora;

4.1.2.24.3. PIN-codul/CVC2/CVV2 trebuie memorat și păstrat în secret;

4.1.2.24.4. PIN-codul și datele cardului trebuie utilizate astfel încât să nu fie văzute/identificate de către alte persoane;

4.1.2.24.5. cardul de plată și bonul de plată trebuie să fie preluate de către Client după fiecare tranzacție efectuată la bancomat sau POS-terminal;

4.1.2.24.6. efectuarea operațiunilor la comerciant/ghișeu Băncii trebuie efectuată numai în prezența Clientului/ Deținătorului desemnat;

4.1.2.24.7. să nu divulge PIN-codul, parola OTP, parola de multiplă folosință și/sau datele cardului prin telefon, mesaje, sms, e-mail, internet sau orice alte canale, către orice persoană terță, inclusiv angajații Băncii/Visa Inc./MasterCard Inc., reprezentanții organelor legislative, etc. Divulgarea informației confidențiale este strict interzisă;

4.1.2.24.8. să verifice imediat soldul cardului de plăți în cazul tranzacțiilor eșuate;

4.1.2.24.9. să păstreze toate bonurile de plată/chitanțele aferente operațiunilor efectuate prin intermediul cardului de plată și să le verifice cu operațiunile din extrasul din cont.

4.1.2.25. dacă cardul de plată este pierdut, furat, uitat/capturat în bancomat și/sau PIN-codul sau datele cardului au ajuns la cunoștința unor persoane neautorizate, dacă sunt depistate discrepanțe în extrasul de cont și/sau s-a înregistrat modificarea neautorizată a soldului contului sau tentative neautorizate cu utilizarea cardului de plată/datelor cardului, atunci Clientul este obligat:

4.1.2.25.1. să înștiințeze imediat Banca la numărul de telefon indicat pe partea verso a cardului de plată sau pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)), comunicând datele suficiente pentru

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

identificarea sa și cardului de plată pentru blocarea temporară a acestuia, până la finisarea investigațiilor necesare; și

4.1.2.25.2. să înștiințeze personal, cel târziu în interval de 24 ore, organele de poliție, cerând întocmirea actelor cu privire la cauzele și împrejurările producerii evenimentului în cazul în care are suspiciuni că au fost efectuate operațiuni frauduloase;

4.1.2.26. să ia cunoștință și să respecte regulile și condițiile de utilizare a serviciilor adiționale destinate cardurilor din segmentul Premium și a cardurilor American Express, indicate în Ghidul cu privire la acordarea beneficiilor adiționale și serviciilor de asigurare și asistență deținătorilor de carduri din segmentul Premium și respectiv în Ghidul cu privire la acordarea serviciilor adiționale și serviciilor de asigurare deținătorilor de carduri American Express;

4.1.2.27. să păstreze și să utilizeze în condiții de siguranță parola și datele sale de identificare în SADD și alte servicii electronice, fiind singurul responsabil de consecințele divulgării lor sau de utilizarea acestora de către terți;

4.1.2.28. să informeze Banca, în cel mai scurt timp și pe orice cale, despre eventualele divulgări/utilizări ale parolei de acces la SADD și alte servicii electronice de către terțe persoane neautorizate. Introducerea parolei ce aparține Clientului reprezintă acordul irevocabil al acestuia pentru procesarea operațiunilor transmise, iar urmările acestora nu pot fi imputate Băncii;

4.1.2.29. să informeze, imediat și în scris, Banca în situația în care numerele de telefon indicate nu mai sunt la dispoziția acestuia indiferent din ce motiv și să indice alte numere de telefon mobil la care să se furnizeze serviciile bancare. Banca va putea dispune de dezactivarea serviciului „SMS-Notificări” până la primirea instrucțiunilor din partea Clientului;

4.1.2.30. să nu întreprindă acțiuni și să nu faciliteze terțe persoane să acționeze în scopul de spargere a codurilor de protecție a echipamentelor, programelor, datelor, a rețelei de comunicații de date în cadrul SADD;

4.1.2.31. să nu efectueze și să nu faciliteze terțe părți în a efectua copierea, ștergerea sau modificarea neautorizată a informației: a programelor, a datelor de program, a documentelor electronice, a altor informații gestionate în cadrul SADD (în formă electronică, imprimată pe suport de hârtie sau în orice altă formă);

4.1.2.32. să întreprindă toate acțiunile necesare pentru asigurarea unui grad înalt al securității informaționale în cadrul acțiunilor de accesare și utilizare a sistemului BankFlex-Multychannel (utilizarea serviciilor antivirus și firewall, actualizarea sistemului de operare, etc.);

4.1.2.33. să nu folosească serviciile prestate de Bancă în nici o acțiune frauduloasă, ilegală, sau într-un scop abuziv sau în orice alt mod prin care ar putea aduce daune sau crea elemente de risc asupra Băncii;

4.1.2.34. în cazul autentificării la serviciul „Maibank” prin utilizarea amprente digitale, să activeze funcționalitatea de autentificare prin amprenta digitală pe dispozitiv “touch id/FingerPrint” și să înregistreze cel puțin una din amprente personale pentru a controla accesul la dispozitiv prin “touch id/FingerPrint”, să selecteze autentificarea în aplicație prin amprenta digitală stocată în memoria dispozitivului “touch id/FingerPrint”;

4.1.2.35. să înștiințeze Banca (prin intermediul serviciului Contact Center al Băncii sau la subunitățile Băncii) imediat ce constată:

4.1.2.35.1. modificarea neautorizată a soldului contului bancar;

4.1.2.35.2. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării de către Bancă a contului bancar;

4.1.2.35.3. elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii de către persoane neautorizate a factorilor de autentificare deținute de client;

4.1.2.35.4. dereglări ale aplicației sau dacă parolele primite sunt incorecte.

4.1.2.36. să nu solicite închiderea contului bancar indicat pentru debitarea remunerațiilor Băncii, până la achitarea tuturor sumelor datorate în baza Cererii(lor)-Contract și prezentelor Condiții Generale.

## **4.2. Drepturile și obligațiile Băncii**

### **4.2.1. Banca este în drept:**

4.2.1.1. să modifice, în mod unilateral:

4.2.1.1.1. prezentele Condiții Generale;

4.2.1.1.2. tarifele Băncii și/sau să aprobe tarife noi;

4.2.1.1.3. dobânda la depozit/overdraft, în raport cu evoluția pieței;

4.2.1.1.4. cursul de schimb al valutei străine;

4.2.1.1.5. codul IBAN al Contului bancar, dacă aceasta rezultă din modificarea

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

nomenclatorului de conturi al Băncii sau al BNM, precum și alte date bancare (datele aferente băncii corespondente, etc.);

notificând despre aceasta Clientul, în termenele stabilite și ordinea prevăzută în prezentele Condiții Generale;

4.2.1.2. să perceapă din Conturile bancare ale Clientului comisioanele aferente executării operațiunilor sau comisioanele periodice, conform tarifelor Băncii, inclusiv să calculeze dobânda majorată/penalități pentru sumele datorate de către Client, conform tarifelor Băncii;

4.2.1.3. să refuze sau să suspende prestarea oricărui Serviciu, inclusiv cu blocarea disponibilului în cont dacă constată, că:

4.2.1.3.1. Serviciul în cauză, scopul sau rezultatul prestării lui contravine legislației Republicii Moldova și/sau prezentelor Condiții Generale și Cererii(lor)-contract;

4.2.1.3.2. Clientul a prezentat declarații false sau dacă Banca are suspiciuni/dubii cu privire la realitatea celor declarate de Client;

4.2.1.3.3. Clientul nu a prezentat sau a prezentat incomplet, greșit sau cu întârziere actele și informațiile, prevăzute de legislația Republicii Moldova sau solicitate de Bancă în conformitate cu prezentele Condiții Generale și Cereri(le)-contract;

4.2.1.3.4. Clientul încalcă declarațiile proprii din Chestionarul pentru client persoană fizică sau prevederile Condițiilor Generale în vigoare;

4.2.1.3.5. prin activitatea sa, Clientul nu respectă prevederile politicii și procedurilor Băncii de cunoaștere și acceptare a clienței sau efectuează tranzacții /desfășoară activități care cad sub incidența legislației din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;

4.2.1.3.6. a expirat termenul de valabilitate a actului de identitate al Clientului și/sau a persoanei(lor) împuternicite care se află în relație cu Banca sau au expirat împuternicirile respective;

4.2.1.3.7. Clientul devine o Persoană sancționată;

4.2.1.3.8. Clientul nu prezintă documentele solicitate de Bancă, inclusiv în cazul identificării unor indici SUA;

4.2.1.3.9. natura tranzacțiilor inițiate de Client trezește suspiciuni;

4.2.1.3.10. Clientul prezintă instrumente de plată și/sau documente confirmative suspecte de fraudă acestea intrând sub incidența sancțiunilor prevăzute de legislația în vigoare;

4.2.1.3.11. Clientul încalcă prevederile Condițiilor Generale și/sau ale legislației în vigoare;

4.2.1.4. cu/fără explicarea cauzei:

4.2.1.4.1. să întrerupă sau să suspende acțiunea cardurilor de plată;

4.2.1.4.2. să refuze emiterea, reemiterea sau eliberarea cardurilor noi;

4.2.1.4.3. să declare cardurile de plată nevalabile;

4.2.1.4.4. să ceară returnarea imediată a cardurilor blocate/nevalabile;

4.2.1.5. să blocheze operațiunile cu Cardurile de plată în următoarele cazuri:

4.2.1.5.1. notificarea Băncii cu privire la pierderea, furtul/compromiterea cardurilor și/sau elementelor de securitate a cardurilor, inclusiv codului PIN, codurilor CVC2/CVV2, parolei OTP, elementelor de autentificare la SADD, etc.;

4.2.1.5.2. apariției descoperirii de cont neautorizate de Bancă la conturile de carduri de plată ale Clientului (în continuare „Overdraft neautorizat”);

4.2.1.5.3. efectuarea, prin intermediul Cardurilor de plată, a tranzacțiilor, declarate ca fiind frauduloase de către ordonatorii tranzacțiilor/prestatorii de servicii de plată ai ordonatorilor tranzacțiilor/autoritățile abilitate;

4.2.1.5.4. încălcarea de către Client a prevederilor prezentelor Condiții Generale și Cererii(lor)-Contract;

4.2.1.5.5. suspendarea operațiunilor sau sechestrarea mijloacelor bănești dispuse de organele abilitate prin lege;

4.2.1.5.6. expirarea termenului de valabilitate a Cardului de plată;

4.2.1.5.7. în alte cazuri permise de legislația în vigoare;

4.2.1.6. să raporteze organelor abilitate prin lege informația privind Conturile bancare și Serviciile utilizate de Client, soldurile disponibile și operațiunile derulate, fără a fi obligată să anunțe Clientul despre acest fapt;

4.2.1.7. să solicite și să primească informații actualizate necesare pentru identificarea Clientului și, eventual, a Persoanei Împuternicite, în vederea conformării Băncii la cerințele stabilite în acest sens de legislația din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;

4.2.1.8. să debiteze Contul bancar la cererea Clientului/Persoanei Împuternicite cu valoarea tranzacțiilor efectuate în altă valută decât cea a respectivului Cont bancar, cu aplicarea cursului de schimb valutar utilizat de Bancă în ziua tranzacției pentru astfel de tranzacții;

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

4.2.1.9. să solicite Clientului/Persoanei Împuternicite documente justificative privind scopul operațiunilor ce urmează a se derula prin intermediul Băncii;

4.2.1.10. să nu se angajeze cu fondurile sale proprii în efectuarea operațiunilor dispuse de Client/Persoana Împuternicită și nu poate fi făcută răspunzătoare pentru consecințele rezultate ca urmare a neefectuării operațiunilor din lipsa de disponibilitate financiară în contul Clientului;

4.2.1.11. să nu calculeze dobânda la mijloacele bănești ale Clientului după expirarea termenului depozitului;

4.2.1.12. să retragă din Conturile bancare ale Clientului, fără notificarea prealabilă a Clientului, sumele înregistrate greșit, care nu îi aparțin Clientului, cu reflectarea acestor operațiuni în extrasul de cont al Clientului;

4.2.1.13. să calculeze penalități/dobânzi de întârziere pentru sumele datorate Băncii de către Client, totalul acestora putând depăși cuantumul sumei datorate de Client. Mărimea acestor penalități/dobânzi este diferită pentru fiecare obligație de plată;

4.2.1.14. să calculeze și să rețină impozit din venitul obținut din dobânzile aferente depozitului, în conformitate cu Codul Fiscal al Republicii Moldova;

4.2.1.15. să suspende operațiunile, să execute aplicarea sechestrului pe mijloacele bănești, să perceapă în mod incontestabil mijloacele bănești din Conturile bancare ale Clientului, în cazurile și modul prevăzut de legislația în vigoare;

4.2.1.16. să închidă Contul bancar:

4.2.1.16.1. în baza cererii în scris a Clientului;

4.2.1.16.2. în baza hotărârii instanței de judecată;

4.2.1.16.3. în cazul în care:

4.2.1.16.3.1. nu au fost înregistrate operațiuni în Contul bancar pe o perioadă de minim 24 de luni consecutiv; și/sau

4.2.1.16.3.2. soldul Contului bancar este mai mic sau egal cu comisionul, ce se aplică de către Bancă pentru închiderea Contului bancar, conform Tarifelor în vigoare; și/sau

4.2.1.16.3.3. toate cardurile, emise la Contul bancar, sunt expirate de mai mult de 6 luni sau sunt blocate definitiv de către Bancă; și/sau

4.2.1.16.3.4. soldul Contului bancar al Clientului este egal sau mai mic ca zero, iar Clientul înregistrează datorii la achitarea taxelor/comisioanelor pentru Serviciile contractate pentru o perioadă mai mare de 3 luni de la momentul apariției datoriei;

4.2.1.16.4. în cazul rezoluțiunii Cererii(lor)-Contract la inițiativă Băncii, conform prevederilor prezentelor Condiții Generale și Cererii(lor)-Contract;

4.2.1.16.5. în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare a Republicii Moldova;

4.2.1.17. să refuze deschiderea unui nou Cont bancar, în cazul neachitării de către Client a tuturor datoriilor acumulate față de Bancă;

4.2.1.18. să verifice, în limitele necesare exercitării atribuțiilor, orice informații furnizate de Client în conformitate cu cerințele prezentelor Condiții Generale și Cererii(lor)-contract;

4.2.1.19. să stabilească în Condiții generale reguli de utilizare a Serviciilor de către Client/Persoana împuternicită, inclusiv reguli de desemnare de către Client a Persoanei împuternicite;

4.2.1.20. să rezoluționeze Cererea(ile)-Contract, dacă Clientul nu-și respectă obligațiile asumate prin prezentele Condiții Generale și Cererea(ile)-Contract;

4.2.1.21. să completeze lista de funcționalități accesibile în SADD și alte servicii electronice fără solicitarea Clientului, dacă acestea nu presupun cheltuieli adiționale pentru Client;

4.2.1.22. să sisteze temporar prestarea serviciilor prin intermediul SADD în oricare din următoarele situații:

4.2.1.22.1. modificarea actelor normative în domeniu;

4.2.1.22.2. în scopul efectuării unor lucrări de întreținere, îmbunătățire sau alte lucrări legate de securitatea sistemelor;

4.2.1.22.3. din motive tehnice, provocate de un terț furnizor de servicii de telecomunicații, etc;

4.2.1.22.4. în caz de folosire abuzivă sau neautorizată a sistemelor;

4.2.1.22.5. dacă Clientul nu respectă obligațiile asumate prin prezentele Condiții Generale și Cererii(lor)-Contract;

4.2.1.22.6. să nu intervină în litigii ce survin între Client și operatorul de telefonie mobilă în cadrul prestării serviciului „SMS-Notificări”;

4.2.1.23. să modifice condițiile de deservire a Cardului, încadrat într-un Proiect salarial, fără a fi necesare formalități de preavizare suplimentare, în cazul parvenirii informației de la agentul economic privind încetarea contractului individual de muncă dintre salariat (Deținător) și compania care beneficiază de Proiect salarial.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

4.2.1.24. să prelungească, în mod automat, Cardurile care expiră, în cazurile prevăzute de prezentele Condiții Generale.

### **4.2.2. Banca are obligația:**

4.2.2.1. la solicitarea Clientului să ofere Servicii, să efectueze operațiuni bancare în/din Contul bancar al Clientului, dispuse de acesta/Persona împuternicită, dar numai în limita disponibilului din Contul bancar, cu asigurarea la nivel operațional a securității și validității operațiunilor realizate, în conformitate cu prezentele Condiții Generale, Cererii(lor)-Contract și legislația în vigoare;

4.2.2.2. să informeze la timp, în cazurile prevăzute de legislația în vigoare, organele fiscale despre deschiderea/modificarea/închiderea Contului bancar;

4.2.2.3. să informeze în eventualitatea modificării a codului IBAN al contului Clientul despre acest fapt în termenele și ordinea stabilită în prezentele Condiții Generale;

4.2.2.4. să asigure integritatea mijloacelor bănești aflate în Conturile bancare ale Clientului și să nu permită persoanelor terțe de a dispune de acestea, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația Republicii Moldova, sau a cazurilor în care Clientul a transmis persoanelor terțe datele/informația care permite persoanelor terțe efectuarea operațiunilor în Conturile bancare ale Clientului;

4.2.2.5. să execute, în limita soldului disponibil, operațiuni în numerar și/sau fără numerar dispuse de Client și efectuate conform cerințelor Băncii și legislației în vigoare;

4.2.2.6. să efectueze încasarea mijloacelor bănești în numerar, depuse de Client la ghișeul Băncii sau prin intermediul terminalelor de autoservire și înregistrarea acestora în Contul bancar;

4.2.2.7. să execute transferurile/plățile programate cu frecvența și la data sau în perioada stabilită în Cererea corespunzătoare de prestare a serviciilor bancare doar în cazul în care, disponibilul mijloacelor bănești în contul(rile) Clientului este suficient pentru a executa transferurile/plățile programate și achitarea remunerației Băncii. În lipsa mijloacelor bănești suficiente pentru a executa transferurile/plățile programate, inclusiv achitarea remunerației Băncii, transferul/plata nu va fi executat/ă. În cazul în care data fixată pentru executarea transferului/plății programate coincide cu o zi nelucrătoare, ordinul de plată se emite și se execută cel târziu în ziua lucrătoare ce urmează după ziua nelucrătoare;

4.2.2.8. la prestarea Serviciilor prin intermediul SADD:

4.2.2.8.1. să acorde, la cererea Clientului, suportul tehnic și consultativ la utilizarea SADD;

4.2.2.8.2. să asigure confidențialitatea, autenticitatea, integritatea și non-repudierea tranzacțiilor electronice recepționate de la Client;

4.2.2.8.3. să asigure Clientul cu posibilitatea să anunțe situațiile de urgență și să ia toate măsurile necesare care depind de el pentru a stopa imediat executarea frauduloasă a tranzacțiilor electronice prin intermediul SADD, asigurând Clientul cu mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării);

4.2.2.8.4. să asigure, la cererea în scris a Clientului, modificarea datelor aferente profilului setat în SADD, deblocarea, blocarea, deconectarea accesului la sistem;

4.2.2.8.5. să informeze Clientul privind comportamentul optim în caz de fraudă sau suspectare de fraudă asupra SADD și, după caz, privind colaborarea cu autoritățile abilitate pentru limitarea riscurilor de fraudă;

4.2.2.8.6. să asigure stocarea și păstrarea Tranzacțiilor electronice pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative în vigoare;

4.2.2.8.7. să urmărească permanent, ca tranzacțiile electronice efectuate prin intermediul SADD să se efectueze cu respectarea prezentelor Condiții Generale, Cererii(lor)-Contract și ale actelor normative în vigoare, inclusiv aferente domeniului sistemului de plăți, astfel încât să contribuie la onorarea obligațiilor asumate, asigurând fixarea în registre electronice speciale a tuturor evenimentelor din SADD, părțile recunoscându-le drept bază pentru investigarea incidentelor;

4.2.2.9. să efectueze corectarea erorilor semnalate de Client în extrasul de cont, dacă acestea sunt recunoscute de Bancă, în termen de cel mult o zi lucrătoare din data recunoașterii de către Bancă a erorii semnalate;

4.2.2.10. să restituie, integral și fără rețineri nejustificate, mijloacele bănești trecute incorect la scăderi din Contul bancar al Clientului;

4.2.2.11. să asigure rambursarea despăgubirilor pentru executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor electronice din momentul recunoașterii dreptului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de către o instanță de judecată;

4.2.2.12. să păstreze confidențialitatea privind operațiunile efectuate prin intermediul Conturilor bancare în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova;

4.2.2.13. să examineze reclamațiile sau contestațiile Clientului, prezentate în adresa Băncii;

4.2.2.14. să informeze Clientul, în modul prevăzut de prezentele Condiții Generale, despre modificarea datelor bancare și/sau de contact ale Băncii;

4.2.2.15. să informeze Clientul, în modul prevăzut de prezentele Condiții Generale, despre

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

- operarea de către Bancă a modificărilor, menționate la pct. 4.2.1.1. din prezentele Condiții Generale;
- 4.2.2.16. să respecte legislația în domeniul protecției datelor cu caracter personal;
- 4.2.2.17. să efectueze operațiuni în contul Clientului în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova, prezentelor Condiții Generale și ale Cererii(Ior)-Contract;
- 4.2.2.18. să înștiințeze Clientul despre executarea/ neexecutarea plății programate prin transmiterea unui aviz la adresa electronică a Clientului, indicată în baza de date a Băncii. Vizualizarea avizului se va face în baza parolei, indicate în Cererea de accesare a serviciilor bancare;
- 4.2.2.19. să elibereze cardurile de plată și să pună la dispoziția Clientului numere personale de identificare (PIN-coduri) și/sau alte coduri de identificare electronică a Clientului;
- 4.2.2.20. să calculeze dobândă la soldul zilnic disponibil în contul de depozit al Clientului în conformitate cu tarifele Băncii în vigoare;
- 4.2.2.21. să ia imediat măsurile necesare pentru a evalua, preveni și limita riscurile ce se pot produce ca urmare a utilizării frauduloase a parolilor de acces la SADD și alte servicii electronice.
- 4.3.** În relațiile sale contractuale, Părțile acceptă nu doar prevederile Cererii – Contract și a prezentelor Condiții Generale, ci vor aplica și principiile de integritate, corectitudine, vor avea o conduită incoruptibilă și transparentă, bazată pe încredere și onestitate.
- 4.4.** Banca va îndeplini și alte obligații prevăzute de legislația în vigoare.

### **Capitolul V. COMISIOANE. DOBÂNZI. ALTE COSTURI**

- 5.1. Pentru serviciile bancare prestate de Bancă, Clientul achită o remunerație în conformitate cu tarifele Băncii, în vigoare la data prestării serviciului respectiv. Informația privind tarifele Băncii în vigoare este adusă la cunoștința Clientului prin publicarea acestora pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).
- 5.2. Banca este în drept să modifice mărimea comisioanelor, dobânzilor și a costurilor în funcție de evoluția pieței, de politica sa comercială sau de condițiile specifice ale serviciului prestat.
- 5.3. Tarifele noi, modificările și/sau completările acestora, vor fi plasate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)) și/sau afișate pe panourile de informații din incinta subunităților Băncii, cu cel puțin două luni înainte de data intrării lor în vigoare. Necunoașterea de către Client a tarifelor Băncii, a modificărilor și/sau completărilor acestora, nu exonerează Clientul de obligația achitării lor.
- 5.4. Tarifele și comisioanele aferente conturilor bancare cu carduri de plată atașate, modificările și/sau completările acestora, vor fi amplasate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)) și/sau afișate pe panourile de informații din incinta subunităților Băncii, cu cel puțin două luni înainte de data intrării lor în vigoare.
- 5.5. Achitarea comisioanelor bancare se va efectua, de regulă, la data efectuării operațiunii, cu excepția comisioanelor periodice care se vor achita lunar la data contractării Serviciului sau la o altă dată convenită între Părți.
- 5.6. Remunerația Băncii se achită prin debitarea contului bancar de către Bancă de sine stătător, prin documente bancare interne (proprie). În cazul conturilor bancare cu carduri de plată atașate, taxele și comisioanele aferente acestora, pot fi percepute de Bancă după prestarea Serviciului.
- 5.7. Prin derogare de la prevederile pct.5.6. din prezentele Condiții Generale, unele comisioane pentru utilizarea serviciilor bancare pot fi achitate de către Client în numerar, la ghișeele Băncii.
- 5.8. Comisioanele pentru administrarea lunară a conturilor bancare sunt comisioane periodice și se încasează lunar, prin debitarea de către Bancă a sumei comisionului, din orice cont bancar al Clientului. În lipsa mijloacelor bănești în conturile Clientului la data achitării comisionului, Banca va calcula și va înregistra automat datoria Clientului, aferentă administrării lunare a contului, timp de maxim 6 (șase) luni.
- 5.9. După ce contul bancar al Clientului a fost închis din inițiativa Băncii, Clientul poate solicita deschiderea altui cont bancar. Astfel, Clientul este obligat să achite comisioanele și remunerațiile neachitate și acumulate până la închiderea contului bancar din inițiativa Băncii.
- 5.10. Remunerația Băncii pentru utilizarea SADD va fi achitată lunar, la data acordării accesului Clientului la serviciile electronice.
- 5.11. În cazul serviciilor de deservire bancară la distanță, Banca va informa Clientul despre datoriile existente prin expedierea, la data formării datoriilor, a unui mesaj la telefon sau la adresa de email, indicată de Client. Începând cu a 31 (trezeci și una) zi de la data formării datoriilor, Clientul va fi informat despre necesitatea achitării datoriei și despre sistarea temporară a accesului Clientului la serviciile electronice. În cazul achitării datoriilor în termen de 60 (șase zeci) zile din data formării restanței, Clientul va fi deblocat și va primi acces la serviciile electronice. Începând cu a 61 (șase zeci și una) zi de la data formării datoriilor, Banca va sista definitiv accesul Clientului la serviciile electronice. Banca va informa Clientul despre sistarea accesului și necesitatea achitării datoriei.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

5.12. Pentru serviciul „SMS-Notificări”, remunerația Băncii va fi achitată lunar, la data de 10 (zece) a fiecărei luni, astfel, Clientul va asigura prezența în cont a disponibilului de mijloace bănești suficient pentru achitarea remunerației Băncii.

5.13. În lipsa mijloacelor bănești în contul Clientului destinat achitării comisioanelor bancare, Clientul împuternicește în mod expres și irevocabil Banca să rețină comisionul de sine stătător prin documente bancare interne, prin debitarea altor conturi bancare ale Clientului, inclusiv și în valută străină. În acest caz, Banca va debita contul Clientului cu echivalentul, în valuta contului, a sumei remunerației, calculat la cursul de schimb valutar comercial al Băncii, valabil la data debitării contului Clientului.

5.14. Clientul va suporta toate pierderile legate de orice operațiune neautorizată, care rezultă din producerea unei situații de urgență (pierderea, furtul sau însușirea cardului de plată), în cazul în care Clientul nu a asigurat siguranța elementelor de securitate personalizate ale cardului de plată, până la suma de 2500 lei.

5.15. În cazul admiterii de către client a descoperirii de cont neautorizat la contul bancar cu card de plată atașat, Clientul va plăti penalități și dobânzi în mărimea stabilită în tarifele Băncii. Penalitatea și dobânda se va calcula începând cu ziua apariției overdraftului neautorizat până la ziua achitării integrale a acesteia și se va încasa din contul bancar al Clientului, în ultima zi lucrătoare a lunii sau la închiderea contului bancar cu card de plată atașat.

5.16. Dobânda pentru conturile bancare se calculează începând cu ziua deschiderii contului curent sau ziua perfectării depozitului, până în ziua precedentă zilei restituirii sumei depuse sau decontării acesteia în baza unor temeieri legale.

5.17. Dobânzile la conturile bancare sunt calculate zilnic, în funcție de condițiile și tipului respectiv al contului bancar de care dispune Clientul. La calcularea dobânzilor se ține cont de soldul contului bancar la fiecare zi/la fiecare data de 01 a lunii/trimestrului sau la 01 ianuarie, de durata păstrării mijloacelor bănești în cont (zile) și de rata dobânzii, stabilită pentru un an sau pentru o perioadă anumită, conform condițiilor Băncii. Mărimea ratei dobânzii stabilită pentru conturile bancare ale persoanelor fizice în vigoare, este afișată pe panourile informative din subunitățile Băncii și pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

5.18. La calcularea dobânzilor pentru conturile bancare în monedă națională și în valută străină se ia în calcul anul de 365 de zile.

5.19. Dacă pe parcursul termenului de păstrare a mijloacelor bănești au fost efectuate operațiuni de încasare sau restituirea acestora, dobânzile pentru aceste perioade se calculează pentru soldul contului înregistrat în fiecare perioadă, reieșind din timpul efectiv de păstrare a mijloacelor bănești în cont.

5.20. Pentru conturile de depozit, în caz de restituire a depozitului, indiferent de motiv:

5.20.1. Înainte de expirarea termenului de păstrare, dar mai devreme de 30 (treizeci) zile de la data constituirii depozitului, dobânda nu se plătește;

5.20.2. Înainte de expirarea termenului de păstrare, dar după 30 (treizeci) zile de la data constituirii depozitului, dobânda se calculează și se achită în cuantumul prevăzut de Bancă. Suplimentar pot fi aplicate alte condiții, în dependență de tipul depozitului și de condițiile de primire, perfectare și restituire a depozitelor, aprobate în ordinea stabilită în Bancă;

5.20.3. Înainte de expirarea termenului depozitului, dar după 365 zile de la data constituirii depozitului, dobânda se recalculează și se achită în mărime de 50% din suma dobânzii calculate. Totodată, dobânda deja plătită se restituie prin reținerea sumei respective de către Bancă din suma depozitului.

5.21. Dobânda aferentă conturilor bancare se achită de către Bancă prin transferul acesteia la contul curent cu card de plată atașat sau la contul curent al Clientului, deschis în Bancă.

5.22. Toate costurile suportate de Bancă în cazul în care ar fi implicată într-un litigiu cu Clientul și/sau dintre Client și o terță persoană, vor fi recuperate de la Client.

## **Capitolul VI. DISPOZIȚII FINALE**

### **6.1. Justificarea datorită unui impediment**

6.1.1. Incidența oricărui impediment justificator înlătură răspunderea Părții contractante care o invocă în condițiile legii civile.

6.1.2. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor în conformitate cu clauzele prezentelor Condiții Generale și a Cererii(lor)-Contract, dacă acest fapt este justificat datorită unui impediment temporar, pe care Părțile nu l-au putut prevedea la data încheierii Cererii(lor)-Contract, nici să-l evite prin măsuri rezonabile fiind în afara controlului acestora.

6.1.3. Părțile se obligă să se informeze reciproc despre impediment și efectele lui asupra capacității de a executa prezentele Condiții Generale și Cererea(ile)-Contract. În acest sens, Partea, pentru

## CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.

care îndeplinirea obligațiilor asumate este imposibilă datorită unui impediment temporar, este obligată să informeze în scris cealaltă Parte în decursul a cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare de la data la care a cunoscut sau trebuia să cunoască despre circumstanțele respective.

6.1.4. Dacă Partea în cauză nu va informa sau va informa cealaltă Parte cu întârziere, peste termenul indicat în punctul 6.1.3. din prezentele Condiții Generale, ea pierde dreptul de a folosi impedimentul justificator în calitate de motiv, care o eliberează de la răspundere pentru nerespectarea prezentelor Condiții Generale și Cererii(lor)-Contract.

6.1.5. În cazul prelungirii impedimentului justificator mai mult de 30 (treizeci) de zile sau în cazul în care impedimentul justificator este permanent, Partea a doua are dreptul de a rezolvi prezentele Condiții Generale și Cererea(ile)-Contract.

### 6.2. Legislația aplicabilă și soluționarea litigiilor.

6.2.1. În toate cazurile, care nu sunt prevăzute de prezentele Condițiile Generale, Părți se vor conduce de legislația Republicii Moldova.

6.2.2. Toate litigiile, ce vor apărea la încheierea, modificarea, executarea și rezoluțiunea prezentelor Condiții Generale și/sau Cererii(ilor)- Contract, vor fi soluționate de Părți pe cale amiabilă. În acest scop, Partea care se consideră lezată într-un drept al său, va înainta celeilalte Părți o reclamație în scris, în care va relata obiectul reclamației și argumentele sale. Partea reclamată este obligată să examineze reclamația și să prezinte Părții reclamante un răspuns în scris, în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile de la data recepționării reclamației.

6.2.3. Părțile vor depune toate eforturile pentru soluționarea oricăror neînțelegeri pe cale amiabilă. Termenul de soluționare amiabilă de regulă nu va depăși 60 (șaizeci) zile lucrătoare de la data recepționării reclamației, dacă Părțile nu vor conveni în scris un alt termen.

6.2.4. Orice litigiu, care apare din, sau în legătură cu prezentele Condiții Generale și/sau Cererea(ile)-Contract, inclusiv din încheierea, executarea sau încetarea acestuia și care nu a fost soluționat amiabil de Părți, va fi examinat de către instanțele de judecată competente din Republica Moldova.

6.2.5. Clauzele Contractului și ale prezentelor Condiții Generale, vor fi interpretate și aplicate prin completare, aplicarea separată a acestora nefiind admisă.

### 6.3. Notificări

6.3.1. Toate notificările prezentate între Părți, vor fi întocmite în formă scrisă în limba de stat, publicate, livrate sau expediate Părții corespunzătoare la adresa acesteia sau prin canale de informare la distanță deținute de Bancă, indicate în prezentele Condiții Generale (sau la altă adresă, pe care destinatarul o declară celeilalte Părți în formă scrisă).

6.3.2. Banca va notifica Clientul prin unul sau mai multe din următoarele canale de comunicare:

6.3.2.1. **pagina web** a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)); sau

6.3.2.2. **e-mail**, la adresa indicată de Client; sau

6.3.2.3. **mesaj SMS** la numărul de telefon mobil, indicat în Cererea-Contract, cu condiția că acest număr este conectat la unul din operatorii de telefonie mobilă din Republica Moldova; sau

6.3.2.4. **SADD**, în cazul în care Clientul este abonat la acesta; sau

6.3.2.5. **scrisoare recomandată**, care va fi expediată Clientului prin poștă, prin scrisoare recomandată cu aviz de recepție, în cazul în care Clientul nu deține un e-mail, telefon mobil sau nu este abonat la SADD ale Băncii.

6.3.3. Notificarea se consideră ajunsă la destinatar, când:

6.3.3.1. este predată destinatarului; sau

6.3.3.2. este predată la adresa poștală indicată de destinatar în acest scop ori, în lipsa acesteia, la domiciliul Clientului; sau

6.3.3.3. în cazul unei notificări transmise prin poștă electronică sau prin alt mijloc de comunicare individuală, când poate fi accesată de către destinatar; sau

6.3.3.4. este pusă în orice alt fel la dispoziția destinatarului într-un loc și într-un mod care fac posibil în mod rezonabil accesul destinatarului, fără întârziere.

6.3.4. Notificarea se consideră că a ajuns la destinatar după îndeplinirea uneia dintre cerințele prevăzute la pct. 6.3.3. din prezentele Condiții Generale, oricare dintre acestea este îndeplinită mai întâi.

6.3.5. Corespondența, inclusiv mesajele prin telefon sau poștă electronică, transmisă Clientului de către Bancă, este considerată ca fiind corect adresată, dacă aceasta a fost expediată la ultima adresa/telefon/e-mail comunicată Băncii, conform prevederilor prezentului Contract.

6.3.6. Datele de contact și comunicare a Părților sunt indicate:

6.3.6.1. pentru Bancă – pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md));



## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

6.3.6.2. pentru Client – în Chestionarul pentru client-persoană fizică, completat de către Client la momentul semnării Cererii-Contract sau ulterior.

6.3.7. În cazul schimbării datelor de contact și comunicare ale uneia din Părți, indicate în pct.6.3.6. din prezentele Condiții Generale, Partea ale cărei date de contact și comunicare se modifică, se obligă să aducă la cunoștință celeilalte Părți schimbările respective în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare de la survenirea schimbărilor, inclusiv prin depunerea diligenței necesare.

### **6.4. Durata și modificarea contractului**

6.4.1. Prezentele Condiții generale, precum și Cererea – Contract, intră în vigoare din data semnării de către Client a Cererii-Contract, produc efecte pentru o perioadă nedeterminată de timp și rămân valabile până la închiderea tuturor Conturilor bancare ale Clientului (în dependență de serviciul contractat) și dezabonarea de la toate Serviciile Băncii.

6.4.2. Banca își rezervă dreptul de a modifica prezentele Condiții Generale în mod unilateral. Modificările și completările ulterioare vor fi puse la dispoziția Clientului pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)) cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data intrării acestora în vigoare.

6.4.3. Termenul de notificare de 2 (două) luni nu se aplică și modificările la Condițiile Generale intră în vigoare fără a fi necesară notificarea Clientului, în următoarele situații:

6.4.3.1. modificările sunt impuse de aplicarea unor noi prevederi legale, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective;

6.4.3.2. Banca efectuează modificările în vederea introducerii unor noi servicii.

6.4.4. În cazul în care Clientul nu va notifica Banca în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale despre dezacordul său cu privire la noile modificări operate în Condițiile Generale și/sau în tarifele Băncii, acestea vor fi considerate acceptate de către Client în formă tacită.

### **6.5. Rezoluțiunea și încetarea Cererilor-Contract**

6.5.1. Cererile-Contract pot fi rezolvite la acordul mutual al Părților, exprimat în formă scrisă, perfectat în formă de acord de rezoluțiune.

6.5.2. Cererile-Contract pot fi rezolvite în mod unilateral. Partea, care invocă rezoluțiunea Cererii-Contract, va notifica cealaltă Parte:

6.5.2.1. cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data de la care rezoluțiunea urmează să-și producă efectele – în cazul în care rezoluțiunea este invocată de către Bancă; și

6.5.2.2. cu cel puțin 1 (una) lună înainte de data de la care rezoluțiunea urmează să-și producă efectele – în cazul în care rezoluțiunea este invocată de către Client.

6.5.3. Prin derogare de la prevederile pct.6.5.2. din prezentele Condiții Generale, în cazul în care Clientul nu este de acord cu modificările operate de către Bancă la Condițiile Generale și/sau tarifele Băncii, Clientul este în drept să rezolvească în mod gratuit Cererea(ile)-Contract, cu o notificare prealabilă cu condiția că notificarea de rezoluțiune va fi transmisă în adresa Băncii în termen de până la data propusă a intrării modificărilor în vigoare.

6.5.4. Prin derogare de la prevederile pct.6.5.2. din prezentele Condiții Generale, în scopul respectării prevederilor legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Banca este în drept de a rezolvi, în mod unilateral, Cererea(ile)-Contract, notificând Clientul despre aceasta cu cel puțin 10 (zece) zile până la data de la care rezoluțiunea urmează să-și producă efectul, în următoarele cazuri:

6.5.4.1. Clientul a prezentat documente sau informații neveridice privind identitatea sa sau a beneficiarului efectiv;

6.5.4.2. Clientul nu a actualizat în modul convenit datele sau informațiile deținute de către Bancă despre acesta sau nu a informat Banca despre lipsa modificărilor în informațiile furnizate Băncii, inclusiv la solicitarea acesteia din urmă;

6.5.4.3. Clientul a cauzat prejudicii Băncii, a furnizat informații false Băncii;

6.5.4.4. Clientul s-a dovedit a fi implicat sau există suspiciuni rezonabile privind implicarea sa în fraude, operațiuni de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului, sau este implicat în evenimente cu rezonanță socială/politică, astfel, iar asocierea acestuia cu Banca creând premise pentru cauzarea unui prejudiciu imaginii Băncii;

6.5.4.5. tipul/scopul/natura tranzacțiilor efectuate de către Client prin Bancă nu corespund celor declarate la inițierea relațiilor de afacere cu Banca și nu corespund naturii activității Clientului;

6.5.4.6. tranzacțiile sau activitatea desfășurată de către Client prezintă un risc sporit de implicare a Băncii în acțiuni/tranzacții de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului, sau acestea denotă activități frauduloase și/sau ilegale.

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

6.5.5. Părțile convin și recunosc dreptul Clientului de a solicita, personal sau prin intermediul Persoanei împuternicite ale acestuia, retragerea Consimțământului privind prelucrarea, stocarea, arhivarea datelor cu caracter personal. De asemenea, Părțile convin și recunosc, că recepționarea de către Bancă a retragerii Consimțământului privind prelucrarea, stocarea, arhivarea datelor cu caracter personal nu permite Băncii de a presta Clientului Servicii. Astfel, Părțile convin asupra faptului, că retragerea de către Client a Consimțământului privind prelucrarea, stocarea, arhivarea datelor cu caracter personal este echivalată recepționării de către Bancă a cererii de rezoluțiune a Contractului din partea Clientului și, drept urmare, după recepționarea acestui document Banca va iniția procesul de rezoluțiune a prezentului Contract.

6.5.6. Clientul recunoaște faptul, că solicitarea, înaintată Băncii privind retragerea Consimțământului privind prelucrarea, stocarea, arhivarea datelor cu caracter personal nu exclude obligația, impusă Băncii prin actele legislative/normative de a păstra datele cu caracter personal ale Clientului pentru o perioadă determinată de timp și de a le furniza la prima solicitare a autorităților abilitate, aceasta în nici un caz nefiind o încălcare a drepturilor Clientului la protecția datelor cu caracter personal.

6.5.7. În caz de rezoluțiune a Cererii(lor)-Contract din inițiativa oricărei Părți, Clientul nu este scutit de plata datoriilor acumulate la comisioanele pentru Serviciile prestate de Bancă.

6.5.8. Rezoluțiunea unilaterală a contractului-cadru nu implică niciun fel de penalități pentru Client, cu excepția cazului în care contractul-cadru a fost în vigoare mai puțin de 6 luni.

6.5.9. Cererea(ile)-Contract va(or) înceta în cazul decesului Clientului. În acest caz, soldurile conturilor vor fi eliberate de către Bancă moștenitorilor Clientului, desemnați în această calitate de organele abilitate în ordinea prevăzută de legislația în vigoare.

6.5.10. Cererea(ile)-Contract va înceta odată cu dezabonarea de la toate Serviciile și închiderea tuturor Conturilor bancare de către Client.

6.5.11. Încetarea valabilității Cererii(lor)-Contract nu scutește Părțile de executarea obligațiilor prevăzute de Cerere-Contract, obligația de executare a cărora a survenit în perioada de valabilitate a acestuia.

### **6.6. Răspunderea părților**

6.6.1. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale asumate, Partea în culpă poartă răspundere în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, Cererii(lor)-Contract și Condițiilor Generale.

6.6.2. În caz de neexecutare sau executare necorespunzătoare de către una din Părți a obligațiilor contractuale asumate, Partea în culpă poartă răspundere față de cealaltă Parte în conformitate cu legislația în vigoare, Cererii(lor)-Contract și Condițiilor Generale.

6.6.3. Banca nu poartă răspundere pentru incomoditățile sau prejudiciile cauzate, care pot apărea în legătură cu nefuncționarea bancomatelor, POS-terminalelor, terminalelor Self-Service ale Băncii și/sau ale altor prestatori ai serviciilor de plată, condiționate de defecțiunile tehnice sau lucrările profilactice executate.

6.6.4. Banca nu poartă răspundere pentru acțiunile organelor de stat și/sau ale sistemelor internaționale de plăți, sub egida cărora sunt emise Cardurile, intervenite în legătură cu funcționarea Contului de card și/sau utilizarea Cardurilor.

6.6.5. Banca nu poartă răspundere pentru acțiunile întreprinse ca urmare a executării documentelor executorii, emise de organele abilitate prin lege.

6.6.6. Banca nu poate fi făcută răspunzătoare pentru eventualele prejudicii cauzate ca urmare a necomunicării de către Client în timp util și în condiții de siguranță a modificărilor/completărilor apărute sau în cazul în care acestea au fost comunicate Băncii de către Client fără a fi urmate de înregistrări confirmative. Până la data primirii de către Bancă a modificărilor din partea Clientului, Banca este în drept să considere informațiile și datele de identificare pe care le deține ca fiind valide.

6.6.7. Banca nu poartă răspundere pentru eventualele prejudicii cauzate/suportate de către Client/persoană terță și nu poate fi obligată, în nici o situație, la acordarea de despăgubiri, pentru executarea/aplicarea măsurilor, impuse de cadrul legal și regulamentar, aplicabil în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului și în domeniul sancțiunilor financiare internaționale.

6.6.8. Banca poartă răspundere pentru cazurile de furt, pierderea datelor cardului și utilizarea frauduloasă a acestora doar în limita prevăzută de legislația în vigoare.

6.6.9. Banca nu își asumă nici o responsabilitate pentru pierderile sau profiturile ratate de către Client ca urmare a imposibilității efectuării operațiunilor în cazul justificării datorită unui impediment.

6.6.10. Clientul suportă pierderile legate de orice operațiune neautorizată, care rezultă din neglijență, (încălcarea cerințelor de confidențialitate a datelor de contact personale, datelor Cardurilor și

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

elementelor de securitate ale Cardurilor ceea ce poate genera acces neautorizat la conturile bancare de către terți) nerespectarea intenționată sau fraudă privind utilizarea Serviciului.

6.6.11. Banca nu este obligată să verifice măsurile întreprinse de Client în vederea asigurării confidențialității elementelor de Autentificare electronică (parola de acces, parola OTP, codul de activare, coduri CVV2/CVC2, parola, Semnătură electronică, Semnătură mobilă, etc.).

6.6.12. Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul SADD.

6.6.13. Pagubele survenite în urma divulgării de către Client, întâmplătoare sau premeditate, a informației despre instrumentele, procedurile și procedeele de asigurare a securității Serviciilor prestate, le va suporta Clientul.

6.6.14. Banca nu poartă răspundere pentru eventualele prejudicii/pierderi pe care le poate suporta Clientul ca urmare a unor circumstanțe, survenirea cărora nu ține de voința Băncii, inclusiv, dar fără a se limita la:

6.6.14.1. neexecutarea operațiunilor in/din contul Clientului, în cazul în care Clientul și/sau contragentul Clientului, și/sau Beneficiarii efectivi ai acestora sau banca contragentului și/sau cel puțin o bancă intermediară sunt /au devenit Persoane sancționate, dacă este cazul, sunt subiecți ai unor sancțiuni conform hotărârilor, respectarea cărora este obligatorie pentru băncile, înregistrate în statele care au adoptat aceste hotărâri.

6.6.14.2. blocarea, stoparea, înregistrarea și/sau înregistrarea cu întârziere a mijloacelor bănești în contul Beneficiarului Plății, returnarea parțială sau nereturnarea acestora de către băncile participante la efectuarea Tranzacției de plată, inclusiv în legătură cu aplicarea politicii lor de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului, în relația cu Clientul și/sau Beneficiarii efectivi ai acestuia și/sau Beneficiarului plății.

### **6.7. Clauza de mandat**

6.7.1. În scopul asigurării executării depline și la timp de către Client a obligațiilor asumate conform Cererii(lor)-Contract și Condițiilor Generale, Clientul împuternicește Banca, în mod expres și irevocabil, cu dreptul de a efectua debitarea (rețineri în/din) Conturilor bancare ale Clientului, deschise sau care vor fi deschise la Bancă, fără avizarea prealabilă a Clientului și fără ca aceasta să constituie o obligație a Băncii.

6.7.2. Dreptul Băncii de a debita Conturile bancare în conformitate cu Cererea(rile)-Contract și Condiții Generale va apărea de fiecare dată când orice obligație de plată a Clientului, care rezultă din Cererea(rile) – Contract și Condiții Generale, devine scadentă și plătitibilă conform prevederilor contractuale.

6.7.3. Debitarea se va efectua de pe oricare din Conturile bancare ale Clientului în limita mărimii obligațiilor devenite scadente și plătitibile, chiar dacă prin aceasta s-ar genera overdraft la Contul curent al acestuia.

6.7.4. Clientul împuternicește Banca, în mod expres și irevocabil, cu dreptul de a debita automat, prin documente de plată proprii, Conturile bancare cu sumele, care reprezintă:

6.7.4.1. valoarea operațiunilor de plată la comercianți/ furnizori de servicii, operațiuni de retragere/ alimentare cu numerar, efectuate cu/fără utilizarea Cardului și a elementelor de securitate a Cardului, datelor de autentificare a Clientului;

6.7.4.2. plăți ale comisioanelor, dobânzilor, penalităților și altor plăți datorate Băncii conform tarifelor Băncii;

6.7.4.3. rambursarea sumei Overdraftului neautorizat;

6.7.4.4. sumele retrase în surplus de către Client din cauza erorilor tehnice ale bancomatelor, SADD și altor echipamente, utilizate de către Client pentru efectuarea operațiunilor de plăți/retragere a numerarului;

6.7.4.5. sumele transferate greșit de către plătitor care sunt documentar confirmate de către persoana ce a transferat suma respectivă;

6.7.4.6. înregistrarea greșită de către Bancă a mijloacelor bănești, care nu-i aparțin Clientului/Deținătorului/Titularului, în Cont, cu reflectarea operațiunilor de corectare în extrasul de cont al acestuia.

6.7.5. Dacă în vederea efectuării unor achitări în legătură cu Cererea(rile)-Contract este necesară cumpărarea/vânzarea de valută străină, Clientul autorizează în mod expres și irevocabil Banca să efectueze acest schimb conform cursurilor de schimb valutare ale Băncii, aplicate în ziua efectuării tranzacției pentru acest tip de tranzacții, pe cheltuiala Clientului.

6.7.6. Clientul împuternicește în mod expres și irevocabil Banca în vederea efectuării operațiunii de conversie a valutei, atunci când valuta transferului primit diferă de valuta Contului bancar al Clientului, indicat în ordinul de plată primit. În acest caz, Banca va credita Contul bancar al Clientului cu echivalentul,

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

în valuta contului, a sumei primite, calculat la cursul de schimb valutar al Băncii pentru acest tip de tranzacții, valabil la data creditării Contului bancar al Clientului.

### **6.8. Semnarea și/sau autentificarea documentelor și/sau operațiunilor**

6.8.1. Părțile au stabilit și consimt în privința următoarelor:

6.8.1.1. documentele (Cererile-contract, ordinele de plată, alte Tranzacții electronice sau acte juridice etc.) circulate între Client și Bancă, pot fi perfectate și semnate inclusiv în format electronic (în continuare „Documente electronice”);

6.8.1.2. Documentele electronice pot fi semnate de către Client prin următoarele modalități:

6.8.1.2.1. prin aplicarea semnăturii electronice avansate;

6.8.1.2.2. prin aplicarea semnăturii electronice calificate;

6.8.1.2.3. prin aplicarea semnăturii digitale, puse la dispoziția Clientului de către Bancă pentru utilizare în SADD;

6.8.1.2.4. prin introducerea parolei OTP remise de către Bancă în adresa Clientului;

6.8.1.2.5. prin una din modalitățile de autentificare biometrică.

6.8.1.3. Parola OTP remisă de către Bancă în adresa Clientului precum și autentificarea biometrică vor fi utilizate inclusiv pentru autentificarea/confirmarea efectuării unor operațiuni de plată, precum și altor tranzacții și acte juridice.

6.8.1.4. Utilizarea de către Client a modalităților de semnare a Documentului electronic, în format electronic, prevăzute la 6.8.1.2.1 - 6.8.1.2.5 din prezentele Condiții Generale, precum și autentificarea/confirmarea de către Client prin parolă OTP sau autentificare biometrică a efectuării unor operațiuni de plată, este echivalentă procesului de aplicare a semnăturii olografe de către Client pe Contract/document și produce aceleași efecte juridice, cu condiția că aceste modalități de semnare/autentificare sunt disponibile Clientului sau sunt puse la dispoziția lui de către Bancă. Documentele electronice în cauză, precum și operațiunile autorizate/confirmate în cauză sunt recunoscute de către Părți ca autentice, nu necesită a fi confirmate cu documente pe suport de hârtie și, prin urmare, vor avea caracter de probă juridică.

### **6.9. Invalidare.**

6.9.1. În cazul în care o prevedere a prezentelor Condiții Generale este sau devine, în întregime sau parțial, nulă sau în cazul în care prezentele Condiții Generale nu reușesc să acopere un anumit aspect, validitatea celorlalte prevederi nu va fi afectată, celelalte clauze rămânând valabile, producând efecte între Părți în continuare pe toată durata de valabilitate a Cererii(lor)-Contract.

6.9.2. În partea nereglementată de prevederile prezentelor Condiții Generale, Părțile vor respecta și aplica legislația în vigoare, în modul corespunzător.

## CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.

### Anexa nr.1 Condițiile Serviciului Livrare Card

#### 1. Dispoziții generale

- 1.1 Pentru Cardurile de plată oferite de către Bancă, poate fi solicitat serviciul „Livrare”.
- 1.2 Condițiile Serviciului Livrare card (în continuare „Condiții”) sunt elaborate și aprobate în scopul reglementării procedurii de aplicare pentru acest serviciu.

#### 2. Termeni utilizați

- 2.1 **Bancă** - BC „MAIB” S.A.;
- 2.2 **Client** – persoană fizică, care nu practică activitate de întreprinzător sau alt tip de activitate și care se află în relații contractuale cu Banca;
- 2.3 **Serviciul ”Livrare card”**- serviciul de transportare și înmânare a cardului Deținătorul cardului de plată la adresa indicate de către acesta, pe tot teritoriul Republicii Moldova (cu excepția localităților din stânga Nistrului și municipiul Bender).
- 2.4 **Prestator de servicii de livrare / Prestator** – este compania cu care Banca a încheiat contract de prestare a serviciilor poștale, ce va livra Clientului trimiterea poștală;
- 2.5 **Tarife** – Tarifele și Comisiunile aferente operațiunilor de deservire a cardurilor bancare ale BC „MAIB” S.A., aprobate de Comitetul de Conducere al BC „MAIB” S.A.
- 2.6 **Trimitere poștală** – reprezintă un plic securizat, cu sistemă anti manipulare cu banda adezivă, în care este ambalat cardul de către Bancă și transmis către Prestatorul de servicii.
- 2.7 **Destinatar** - Deținătorul cardului de plată care a solicitat Serviciul Livrare card și pe adresa căruia este expediată trimiterea poștală.

#### 3. Descrierea principalelor caracteristici în cazul solicitării Serviciului Livrare card

- 3.1 Clientul Băncii poate solicita Card de plată cu livrare prin următoarele modalități:
- 3.1.1 prezentarea la sucursală și solicitarea emiterii unui card, cu Serviciul Livrare card;
- 3.1.2 perfectarea cererii de emiterie card, prin aplicația Maibank.
- 3.2 Serviciul Livrare carduri va fi disponibil pentru cardurile cu funcționalul PIN by SMS.
- 3.3 Serviciul Livrare carduri nu va fi disponibil pentru Cardurile instantane, carduri stiker, carduri digitale, Priority Pass.
- 3.4 Pentru Serviciul de Livrare carduri, va fi perceput un comision în mărimea Tarifelor în vigoare care sunt plasate pe pagina web oficială a Băncii și în cadrul sucursalelor /agențiilor Băncii.
- 3.5 Termenul de livrare a cardului este de maxim 7 zile lucrătoare, de la data depunerii cererii. Dacă data depunerii cererii este zi nelucrătoare, termenul va începe să fie calculat din prima zi lucrătoare.
- 3.6 Prestatorul contactează Clientul și, împreună cu acesta, stabilesc de comun acord data și ora livrării cardului la adresa indicată de către Client în cererea de emiterie card.
- Notă:** Este important ca numărul de telefon mobil să fie indicat corect. Adresa Clientului trebuie obligatoriu să conțină următoarele elemente: Localitatea, Strada, Blocul, Apartamentul.
- 3.7 La data și ora stabilită, Prestatorul de servicii va contacta clientul băncii, se va prezenta la adresa de livrare și va înmâna Trimiterea poștală.
- 3.8 Clientul va fi telefonat în decurs de 3 zile lucrătoare consecutive. În cazul în care, Clientul nu va putea fi găsit după 3 încercări sau apar alte situații în care cardul nu poate fi înmânat Clientului, trimiterea poștală va fi restituită Băncii de către Prestator și, Cardul va intra în posesia Băncii. La fel se va proceda și cu cardurile emise în baza cererii depuse prin aplicația Maibank.
- 3.9 Executorul responsabil de recepționarea cardului/cardurilor returnat/returnate va semna factura de retur, va deschide plicul și va verifica corectitudinea datelor din factură cu informația embosată pe card și va transmite cardurile respective către specialistul procesare.
- 3.10 Cardul/cardurile emise în sucursală, intră în posesia sucursalei respective. În momentul (ziua, ora) înregistrării cardului în cadrul sucursalei, către deținătorul cardului va fi expediat un SMS (6242) prin care acesta va fi notificat aferent disponibilității cardului în sucursală și necesitatea ridicării acestuia. Cardul se va păstra în sucursala pe un termen de maxim 90 de zile din ziua embosării (în conformitate cu Normele privind transportarea), apoi se va returna către subdiviziunea carduri a Băncii, spre lichidare, în conformitate cu reglementările interne.
- 3.11 Cardul emis în baza cererii depuse prin aplicația Maibank vor fi expediate separat către sucursala comunicată de către Client în urma apelului telefonic efectuat de către specialistul procesare a subdiviziunii carduri a Băncii. Dacă Clientul nu a putut fi contactat, atunci cardul se va expedia către

## **CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

Sucursala „Constantin Tănase” a Băncii. În momentul (ziua, ora) înregistrării cardului în cadrul sucursalei, către deținătorul cardului va fi expediat un SMS (6242) prin care acesta va fi notificat aferent disponibilității cardului în Sucursala „Constantin Tănase” a Băncii și necesitatea ridicării acestuia. Cardul se va păstra în Sucursală pe un termen de maxim 90 de zile din ziua embosării (în conformitate cu Normele privind transportarea), apoi se va returna către subdiviziunea carduri a Băncii, spre lichidare, în conformitate cu reglementările interne.

**3.12** Perioada maximă de stocare a Trimiterii poștale în terminalul Prestatorului de servicii, este 5 zile lucrătoare.

**3.13** Prestatorul de servicii nu oferă consiliere sau servicii de informare ce țin de conținutul trimiterii poștale.

### **4. Obligațiile Clientului la solicitarea Serviciului Livrare card**

**4.1** Asigură corectitudinea adresei indicate în cererea de emiter card, prin aplicarea semnăturii pe cererea de emiter card, sau aplicarea parolei OTP în aplicația Maibank.

**4.2** Asigură că se va afla la adresa indicată în cererea de emiter card, la data și ora prestabilă de Prestatorul de servicii de livrare.

**4.3** Prezintă actul de identitate valabil în original, care confirmă că este beneficiarul Trimiterii poștale. Dacă Destinatarul livrării nu a prezentat actul de identitate, Trimiterea poștală nu va fi eliberată de către Prestatorul de servicii.

**4.4** Adresa de livrare nu poate fi modificată pe parcursul desfășurării serviciului de livrare,

**4.5** În cazul în care Destinatarul nu se va afla la adresa destinată livrării, Destinatarul își asumă toate obligațiile de plată ce decurg din aceste modificări. Trimiterea poștală va fi restituită Băncii și Cardul de plată va fi lichidat/distruș.

**4.6** În cazul în care Destinatarul livrării a depistat careva neconformități ale conținutului Trimiterii poștale, de urgență va contacta Banca, prin intermediul Serviciului Contact Centru la numărul de telefon: 1313.

### **5. Obligațiile Prestatorului de servicii aferent Serviciului Livrare card**

**5.1** Asigură contactarea destinatarului livrării, prin telefon, cu stabilirea datei și orei de prezentare la adresa de livrare.

**5.2** Se prezintă la adresa de livrare în termenii agreeți cu destinatarul livrării.

**5.3** Verifică actul de identitate al Destinatarului livrării, pentru a se asigura că Trimiterea poștală este a Destinatarului livrării. Identificarea va fi realizată conform pozei din actul de identitate.

**5.4** Înmânează Trimiterea poștală doar Destinatarului livrării.

**5.5** În cazul încercărilor eșuate de a livra Destinatarului Trimiterea poștală, timp de 3 zile lucrătoare consecutive, Prestatorul de servicii va returna Trimiterea poștală Băncii.

### **6. Dispoziții finale**

**6.1** Clientul confirmă că a luat cunoștință cu prezentele Condiții și le acceptă în totalitate, prin aplicarea semnăturii pe cererea de emiter Card, prin aplicarea parolei OTP, prin utilizarea serviciului maib biometrie sau prin utilizarea altor mijloace electronice agreeate cu Banca.

**6.2** Clienții vor fi informați despre încetarea/modificarea prezentelor Condiții, sau despre intrarea în vigoare a noilor condiții de livrare, prin intermediul publicării informației respective pe pagina web oficială a Băncii: [www.maib.md](http://www.maib.md). Condițiile se consideră modificate după 15 zile din momentul publicării/plasării noii versiuni pe site-ul [www.maib.md](http://www.maib.md).

**6.3** Relațiile dintre Bancă și Client care apar în rezultatul utilizării cardului, vor fi reglementate în conformitate cu Contractul privind emiteria și utilizarea cardurilor de către persoanele fizice și legislația în vigoare a Republicii Moldova.

**6.4** Cu scopul evitării riscului unor acțiuni frauduloase cu Cardul de plată, Deținătorul este obligat să respecte și să îndeplinească instrucțiunile de utilizare și păstrare a cardurilor de plată în conformitate cu Condițiile generale bancare pentru persoane fizice în cadrul BC „MAIB” S.A.

**6.5** Banca va oferi clienților suport în aplicarea și utilizarea produselor bancare prin intermediul Serviciului Contact Centru la numărul de telefon: 1313 sau e-mail [info@maib.md](mailto:info@maib.md).