



Anexa nr.2 la Ghidul Serviciului P2P în cadrul BC „MAIB” SA

## Reguli de utilizare a serviciului P2P

### 1. Dispoziții generale

**1.1.**Regulile de utilizare a Serviciului P2P (în continuare Reguli), stabilite de BC „MAIB” S.A. ( în continuare **maib**), descriu modul în care **maib** oferă persoanelor fizice – deținători ai cardurilor de plată emise de orice bancă din RM (inclusiv cardurile **maib**) / internaționale (cu excepția celor emise în SUA), posibilitatea utilizării serviciului P2P, inclusiv serviciul MIA Plăți Instant și funcționalul RTP, acordat de maib.

**1.2.**Prezentele Reguli completează și detaliază relația existentă între utilizatorii serviciului P2P, inclusiv serviciului MIA Plăți Instant și funcționalul RTP, acordat de **maib** prin diferite canale ([www.maibpay.md](http://www.maibpay.md); maibank și ATM-uri **maib**) și **maib**.

### 2. Noțiuni

**2.1.Bancă** – prestatorul Serviciilor P2P, inclusiv serviciul MIA Plăți Instant și funcționalul RTP, BC „MAIB” SA (în continuare **maib**);

**2.2.Beneficiar** – deținător de card/cont de plată în favoarea căruia este efectuată operațiunea de transmitere a mijloacelor bănești în cadrul serviciului P2P, inclusiv serviciul MIA Plăți Instant și funcționalul RTP;

**2.3.Plătitor** - persoană care este titularul unui cont de plăți și care autorizează un ordin de plată instant, inițiază sau permite executarea unui ordin de plată, din acel cont de plăți.

**2.4.Serviciu MIA Plăți Instant** - funcțional în cadrul serviciului P2P, sistem de plăți electronice interbancare implementat de maib în cadrul aplicației maibank, în care tranzacțiile financiare electronice se realizează în timp real prin număr de telefon, oferind beneficiarului, la fel abonat la serviciul MIA plăți Instant, acces imediat la mijloacele din cont transferate.

**2.5.Serviciu Solicită transfer RTP (Request to Pay)** – funcțional în cadrul serviciului MIA Plăți Instant, serviciul care permite utilizatorului crearea unei solicitări „Solicită transfer” în beneficiul său de la un alt participant în cadrul serviciului MIA Plăți Instant, direct în aplicația mobilă MAIBank. Cererea de plată implică inițierea de către beneficiarul plății a unei cereri pentru o anumită tranzacție de la un plătitor iar acesta din urmă are, ulterior, posibilitatea de a accepta sau de a

respinge cererea de plată. Toate tranzacțiile în cadrul Serviciului RTP sunt efectuate în lei moldovenești.

**2.6. Cont de bază** – contul ales și definit de utilizator la înrolare în aplicația mobilă maibank și poate fi modificat pe altul oricând, accesând setările aplicației maibank și/ sau MIA Plăți Instant, prin setarea unui alt cont de bază.

**2.7. Bancomat (ATM)** - terminal electronico-mecanic, care permite deținătorilor de card retragerea disponibilului din contul de card de plată sub formă de numerar, după caz, depunerea mijloacelor bănești în contul de card, transferarea mijloacelor bănești, efectuarea operațiunilor de schimb valutar, obținerea informațiilor privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate cu/ fără cardurile de plată.

**2.8. Card** - un suport de informație standardizat 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.

**2.9. Client** – inițiator și/sau beneficiar în cadrul utilizării serviciului P2P, inclusiv serviciul MIA Plăți Instant și funcționalul RTP, acordat de maib.

**2.10. Cont de plată** - cont de plată în lei moldovenești și/sau altă valută, deschis pe numele Clientului - persoana fizică, la care este atașat un card de plată 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.

**2.11. Deținător**– clientul care este titularul unui card destinat persoanelor fizice, emis de bancă pe numele său, în baza unei cereri.

**2.12. Deținător de card emis de altă bancă** – deținător de card emis de o bancă din RM, alta decât maib sau deținător de card emis de o bancă din străinătate cu excepția SUA.

**2.13. Document electronic** – orice document perfectat și/sau transmis către maib de client în cadrul sesiunii de utilizare a serviciului.

**2.14. Inițiator ai unui transfer în cadrul serviciului MIA Plăți Instant** -deținătorii de card/cont maib care inițiază un transfer de mijloace bănești prin număr de telefon către un beneficiar care este, în mod obligatoriu, abonat la serviciu MIA Plăți Instant, pe orice card/cont emis în R/M.

**2.15. Inițiator al unui transfer de pe card** - este deținătorul cardului Mastercard/Visa/American Express, care inițiază un transfer de mijloace bănești de pe orice card emis în RM / din străinătate, pe un alt card, inclusiv maib.

**2.16. Inițiator al unei alimentări de card** – este deținător de card Mastercard/Visa care inițiază operațiunea de alimentare de mijloace bănești de pe un card emis de orice bancă din RM pe un alt card, inclusiv maib.

**2.17. Inițiator al unui transfer între cardurile din RM** - deținător de card Mastercard/Visa care inițiază o operațiune de transferare a mijloacelor bănești de pe un card emis în RM pe un card emis în RM.

**2.18. Limite** – Limite tranzacționale aferente serviciului P2P (nr. tranzacții, suma maximă), aprobate în ordinea stabilită în **maib** și plasate pe pagina oficială a băncii pe [www.maib.md](http://www.maib.md) cat și pe web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md).

**2.19. PIN, Cod PIN** – număr personal de identificare atribuit cardului pentru a fi utilizat în tranzacțiile cu carduri în scopul verificării identității deținătorului. În acest scop, PIN-ul se consideră echivalent electronic al semnăturii deținătorului și este un instrument de asigurare a securității cardului.

**2.20. Plăți instant** – soluție electronică de plăți retail disponibile 24/7/365/366 și care rezultă într-o compensare (clearing) imediată sau aproape imediată a tranzacției și în creditarea contului beneficiarului în câteva secunde de la inițierea plății, indiferent de instrumentul de plată (transfer de credit, debitare directă sau card de plată) și de regimul de compensare și decontare.

**2.21. Sesiune de utilizare a Serviciului (în continuare Sesiune)** – sesiunea stabilită între inițiator și beneficiar prin intermediul **maib** în cadrul utilizării serviciului P2P, în baza autentificării inițiatorului prin utilizarea canalelor electronice și cu scopul efectuării tranzacției.

**2.22. Serviciul P2P** – serviciul care oferă posibilitatea deținătorilor de carduri de a transfera mijloacele bănești de pe un card pe altul, prestat prin următoarele funcționalități:

**2.22.1. Transfer de pe cardul maib** – oferă posibilitatea deținătorilor de card **maib** de a transfera mijloacele bănești de pe cardul său pe orice alt card emis în RM /sau peste hotare prin intermediul bancomatelor (ATM) gestionate de către **maib**, paginii web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md) și aplicației mobile maibank.

**2.22.2. Alimentarea cardului maib** – serviciu care oferă posibilitatea deținătorilor de a alimenta cu mijloacele bănești un card **maib** de pe un card emis de altă bancă din RM sau de peste hotare, cu excepția SUA, prin pagina [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md) și aplicația mobilă maibank.

**2.22.3. Transferul dintre cardurile emise de băncile din RM (în continuare „local-to-local”)** - serviciul care oferă posibilitatea de a transfera mijloacele bănești de pe orice card emis de băncile RM la orice card emis de băncile RM, prin intermediul paginii web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md), fără necesitatea existenței unui card **maib**.

**2.22.4. Transfer prin număr de telefon (Visa Alias)** - funcțional în cadrul serviciului P2P, care oferă posibilitatea deținătorilor de card **maib** de a transfera mijloacele bănești pe orice alt 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 mobil atribuit cardului.

**2.22.5. Transfer prin serviciul MIA Plăți Instant** – funcțional în cadrul serviciului P2P, care oferă posibilitatea deținătorilor de card/cont maib de a transfera mijloacele bănești pe orice card emis de o bancă comercială din RM către un beneficiar care este, în mod obligatoriu, abonat la serviciu MIA Plăți Instant.

**2.22.6. Serviciul (Solicită transfer) RTP (Request to Pay)** – serviciul în cadrul MIA Plăți Instant, care permite utilizatorului aplicației maibank, crearea unei solicitări de transfer în beneficiul său de la un alt participant în cadrul serviciului MIA Plăți Instant direct în aplicația mobilă maibank.

**2.23. Sistem internațional de plăți (SIP)** – Sistemul Internațional de plăți MasterCard / Visa /American Express, etc.

**2.24. Aplicația maibank** - aplicația de tip mobile banking, prin intermediul căreia Utilizatorul, de la un telefon mobil de tip smartphone sau tabletă conectat la rețeaua internet, are acces de la distanță la produsele și serviciile bancare disponibile, cu posibilitatea de a efectua anumite tranzacții, vizualiza starea și istoricul tranzacțiilor pe conturile sale bancare, etc.

**2.25. Pagina web maibpay.md** – o platformă web dezvoltată de maib, pentru a oferi persoanelor fizice efectuarea transferurilor bancare, inclusiv acces la funcțional P2P.

**2.26. Modul de autentificare** - în dependența de tipul canalului utilizat modul de autentificare va fi următorul:

**2.26.1.** la bancomate **maib** (ATM), se utilizează cardul și codul PIN;

**2.26.2.** pe pagina web **maibpay.md** se utilizează elementele de autentificare de tip OTP;

**2.26.3.** în aplicația mobilă maibank se utilizează elementele de autentificare de tip login, parolă, OTP, cod de acces, autentificare biometrică etc.

**2.27. Tarife** – „Tarifele serviciului P2P” aprobate în ordinea stabilită în **maib**.

**2.28. Transfer de credit instant** – transfer de credit care parcurge fluxul informațional și financiar conform Cerințelor funcționale și tehnice pentru participanții SAPI.

**2.29. Tranzacție electronică (în continuare Tranzacție)** – operațiune efectuată în formă electronică (document electronic, mesaj electronic etc.) și protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non-repudierii (imposibilității negării) acesteia.

### 3. Descrierea serviciului P2P

3.1. Clientul la utilizarea Serviciului P2P, confirmă faptul că a luat cunoștință cu prezentele Reguli de utilizare, Tarifele și Limitele și le acceptă, acestea reprezentând contractul de colaborare între **maib** și client.

3.2. Pentru tranzacțiile P2P se percep comisioane în corespundere cu „Tarifele serviciului P2P”, aprobate în ordinea stabilită în **maib**, plasate pe pagina web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md) și pe site oficial [www.maib.md](http://www.maib.md).

3.3. Toate tranzacțiile P2P se efectuează cu respectarea „Limitele serviciului P2P”, aprobate în ordinea stabilită în **maib**, plasate pe pagina web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md) și pe site oficial [www.maib.md](http://www.maib.md).

3.4. Tranzacțiile P2P inițiate de pe canalele/platformele altor bănci se taxează conform tarifelor altor bănci / platformelor utilizate.

3.5. Prin utilizarea serviciului P2P are loc inițierea perfectării documentului electronic prin care inițiatorul solicită efectuarea tranzacției cu utilizarea cardului inițiatorului. **Maib** în cadrul sesiunii procesează documentul electronic menționat mai sus și îl autorizează, el având statut de cerere, iar **maib** și clientul recunosc că documentele electronice transmise în cadrul serviciului sunt echivalente celor depuse personal de către client și semnate cu semnătura olografă a acestuia.

3.6. Banca Inițiatorului/Beneficiarului poate aplica comisioane pentru operațiunile P2P. **Maib** nu poartă răspundere pentru valoarea și modul de percepere a comisiunilor de către banca Inițiatorului/Beneficiarului.

3.7. În cadrul efectuării tranzacțiilor P2P, **maib** va aplica limite de sumă/număr de tranzacții în conformitate cu Limitele în vigoare la ziua executării transferului.

3.8. În cadrul serviciului P2P, dacă valuta transferului este diferită de valuta contului beneficiarului, banca beneficiarului va converti corespunzător suma tranzacției în valuta contului, în conformitate cu procedurile sale interne. Cursul de schimb valutar pentru operațiunile de convertire valutară sunt stabilite de către banca beneficiarului. În cazul **maib**, se va aplica rata de schimb pentru operațiuni cu carduri din data efectuării tranzacției (în dependență de ora efectuării tranzacției, suma blocată/disponibilă în cont în momentul autorizării tranzacției și suma debitată/creditată din cont în momentul decontării financiare pot varia).

### 4. Descrierea serviciului MIA Plăți Instant, funcțional în cadrul serviciului P2P

4.1. MIA Plăți Instant presupune capacitatea de a prelucra în regim instant (imediat) mesajele de plată și notificările transmise de participanții la acest sistem.

4.2. Clientul la utilizarea serviciului MIA Plăți Instant și, după caz, funcționalului RTP, confirmă faptul că a luat cunoștință cu prezentele Reguli de utilizare, Tarifele și Limitele și le acceptă, acestea reprezentând contractul de colaborare între **maib** și client.

4.3. Pentru tranzacțiile P2P în cadrul serviciului MIA Plăți Instant se percep comisioane în corespundere cu „Tarifele serviciului P2P”, aprobate în ordinea stabilită în **maib**, plasate pe pagina web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md) și pe site oficial [www.maib.md](http://www.maib.md).

**4.4.** Toate tranzacțiile P2P în cadrul serviciului MIA Plăți Instant se efectuează cu respectarea „Limitele serviciului P2P”, aprobate în ordinea stabilită în maib, plasate pe pagina web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md) și pe site oficial [www.maib.md](http://www.maib.md).

**4.5.** În cadrul plăților prin serviciul MIA Plăți Instant, Banca verifică dacă codul de identificare a contului de plăți și numele beneficiarului plății furnizate (sau alte date aferente) de plătitor corespund. În cazul în care acestea nu corespund, Banca notifică plătitorului orice discrepanțe detectate.

**4.6.** Banca furnizează serviciul respectiv imediat după ce plătitorul a furnizat acesteia codul de identificare a contului de plăți al beneficiarului plății și numele beneficiarului plății și înainte ca plătitorului să i se ofere posibilitatea de a autoriza transferul credit instant.

**4.7.** Banca se asigură că detectarea discrepanțelor/erorilor care pot apărea în situația prevăzută în pct. 4.6. din prezentele Reguli, nu va constitui un impediment pentru plătitor să autorizeze transferul de credit în cauză.

**4.8.** Clienții au dreptul să renunțe unilateral și fără nici un cost, la primirea transferurilor de credit instant. În același timp, Banca nu restricționează pe aceștia din urmă să beneficieze din nou de asemenea transferuri.

**4.9.** Clientul (Plătitorul) consimte faptul că autorizarea unui transfer de credit instant, care conține erori/discrepanțe, Băncii nefiindu-i imputată culpa, precum și faptul că asemenea circumstanțe pot duce la transferarea fondurilor într-un cont de plăți care nu este deținut de beneficiarul plății indicat de plătitor. Cu toate acestea, atât Banca, cât și Plătitorul vor depune toată diligența și eforturile necesare pentru remedierea erorilor/discrepanțelor.

**4.10.** Transferurile de credit instant vor fi efectuate și procesate doar în lei moldovenești.

## 5. Drepturile și Obligațiile Părților

**5.1.** Părțile își asumă drepturile și obligațiile menționate expres în capitolul curent, în alte capitole ale prezentelor Reguli de utilizare, cererile depuse de către client și alte documente transmise de către o parte celeilalte părți în legătură cu obiectul prezentelor Reguli de utilizare.

**5.2. Maib** este obligată:

5.2.1. să execute tranzacțiile în conformitate cu regimul de prestare a serviciului definit în prezentele Reguli de utilizare;

5.2.2. să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea în urma utilizării frauduloase a serviciului și să asigure măsurile aplicate în vederea identificării inițiatorului, și asigurării confidențialității, autenticității și non-repudierii tranzacțiilor electronice;

5.2.3. să asigure un grad adecvat de securitate și siguranță operațională a localului, echipamentului de comunicații și procesare, precum și a aplicațiilor soft prin intermediul cărora se inițiază, înregistrează, controlează și recepționează tranzacțiile electronice;

5.2.4. să asigure stocarea și păstrarea informațiilor referitoare la tranzacțiile electronice efectuate în cadrul serviciului pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative ale **maib** în vigoare, precum și să

monitorizeze corespunderea tranzacțiilor electronice efectuate prezentelor Reguli de utilizare și normelor în vigoare.

**5.3. Clientul este obligat:**

- 5.3.1. să facă cunoștință cu prezentele Reguli de utilizare, Tarifele și Limitele înaintea utilizării serviciului și să utilizeze serviciul P2P în strictă conformitate cu prevederile acestora;
- 5.3.2. să verifice corectitudinea documentelor electronice pregătite pentru a fi transmise spre executare, cât și a celor deja executate de către **maib**;
- 5.3.3. să asigure siguranța elementelor de securitate personalizate ale cardului (codul PIN, codul CVV2/CVC2, numărul cardului, data expirării cardului și/sau alte elemente de securitate);
- 5.3.4. să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare aplicate cu scopul accesării paginii web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md), aplicației mobile „MAIBank” (Login, Parolă, SMS OTP, ATM OTP, codul 3D Secure, codul de acces etc), precum și să asigure siguranța dispozitivului utilizat pentru accesarea lor (inclusiv prin utilizarea parolei de acces a dispozitivului care are aplicația MAIBank).

**5.4. Maib are dreptul:**

- 5.4.1. să perceapă Tarife pentru prestarea serviciului P2P;
- 5.4.2. să aplice Limitele tranzacționale pentru serviciul P2P de la **maib**;
- 5.4.3. să nu primească spre executare documentele electronice în cadrul serviciului, dacă primirea acestora nu este prevăzută de prezentele Reguli de utilizare, chiar și în cazul în care **maib** primește / este obligată să primească asemenea documente prin alte căi (pe suport de hârtie sau alte canale de comunicare electronică).
- 5.4.4. să utilizeze datele prezentate de către client în documentele electronice transmise în adresa **maib**, în cadrul sesiunii de utilizare a serviciului, cu scopul prestării serviciului P2P, în conformitate cu reglementările sistemelor internaționale de plăți și legislației în vigoare.

**5.5. Maib** nu poartă răspundere pentru daunele suportate de client în urma nerespectării recomandărilor de utilizare securizată a cardului și a serviciului P2P.

**5.6.** În partea neprevăzută de prezentele Reguli, părțile implicate în utilizarea serviciului MIA Plăți Instant vor exercita drepturile și obligațiile prevăzute de legislația în vigoare.

**6. Responsabilitatea Părților**

**6.1.** Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației transmise în procesul utilizării serviciului, precum și pentru tranzacțiile efectuate și documentele electronice transmise în adresa **maib** în cadrul sesiunii de utilizare a serviciului.



- 6.2.** **Maib** și clientul recunosc faptul că documentele electronice transmise în adresa **maib** în cadrul sesiunii de utilizare a serviciului sunt echivalente cu cele perfectate de client pe suport hârtie și produc aceleași drepturi și obligațiuni pentru părți.
- 6.3.** **Maib** și clientul recunosc puterea juridică a tranzacțiilor efectuate în cadrul sesiunii de utilizare a serviciului.
- 6.4.** **Maib** va întreprinde toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a serviciului. **Maib** este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor efectuate prin intermediul serviciului, în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a sistemului informațional ce asigură funcționalitatea serviciului, cu condiția că disfuncționalitatea nu a fost cauzată intenționat de către client.
- 6.5.** La efectuarea tranzacțiilor, Clientul este responsabil de:
- 6.5.1** introducerea corectă a Codului PIN, în cazul tranzacțiilor P2P efectuate în bancomatele(ATM) **maib**;
  - 6.5.2** introducerea corectă a numelui destinatarului și a numărului cardului destinatar;
  - 6.5.3** introducerea corectă a elementelor de autentificare aplicate în cadrul utilizării paginii web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md), aplicației mobile maibank, Login, Parolă, OTP, codul 3D Secure, codul de acces, etc.), reprezintă consimțământul (autorizarea) din partea clientului în vederea procesării tranzacției electronice respective de către **maib**.
- 6.6.** Clientul se face responsabil pentru faptul că transferurile să corespundă prevederilor legislației în vigoare a RM, exprimarea consimțământului și acordul personal derivând din confidențialitatea datelor unice de identificare ale cardului, necesare efectuării tranzacției, inclusiv a numărului cardului, oferite de către beneficiar inițiatorului, anterior efectuării tranzacției.
- 6.7.** Clientul recunoaște și acceptă faptul că în cadrul serviciului și în limita sumei stabilite conform legislației, tranzacțiile inițiate în valuta străină pot fi efectuate doar cu scopul donației și acordare împrumut. Clientul poartă răspundere deplină în conformitate cu prevederile legislației în vigoare a RM în cazul efectuării tranzacțiilor în valută străină în alte scopuri decât donație și/sau împrumuturi.
- 6.8.** **Maib** nu poartă responsabilitate de respectarea de către client a normelor administrativ-legislative a băncii Inițiatorului/Beneficiarului transferului, precum și de respectarea de către client a cerințelor legislației în vigoare a țării în care este domiciliat/deține viza de reședință, etc.
- 6.9.** **Maib** nu este responsabil pentru situațiile în care clientul în cadrul utilizării serviciului a indicat greșit numărul cardului Beneficiarului și/sau suma/valuta transferului de pe card pe card.
- 6.10.** Transferul de mijloace bănești prin intermediul serviciului P2P se efectuează de către **maib** în regim on-line, în conformitate cu regulile sistemelor internaționale de plăți.



În același timp, termenul în care suma transferată pe un card, emis de o altă bancă din RM sau din străinătate, devine disponibilă beneficiarului depinde de banca beneficiarului. Posibilitatea realizării transferului de bani pe un card emis de o altă bancă din RM sau din străinătate este în responsabilitatea finală a băncii emitente a cardului respectiv. **Maib** nu este responsabil pentru neprocesarea sau neprocesarea în termen rezonabil a transferului pe un card emis de o altă bancă din RM sau din străinătate.

**6.11.** Banca beneficiarului are dreptul de a nu alimenta cardul beneficiarului cu suma transferată în cadrul serviciului, în conformitate cu actele normative aferente în vigoare (inclusiv cele emise de Banca Națională a Moldovei), precum și ținând cont de politicile și reglementările sale interne. Într-un asemenea caz **maib**, cu condiția obținerii unui răspuns negativ de autorizare de la banca beneficiarului pentru alimentarea cardului beneficiarului, va anula sau returna automat suma tranzacției, în dependență de tipul tranzacției.

**6.12.** În cazul în care banca beneficiarului a aprobat pozitiv documentul electronic în cadrul sesiunii cu privire la alimentarea cardului beneficiarului, însă ulterior nu a înregistrat suma pe contul beneficiarului, acesta urmează să se adreseze la banca unde deține contul.

**6.13.** Clientul acceptă și recunoaște faptul că tranzacțiile electronice, efectuate în cadrul serviciului P2P sunt non-repudiabile (imposibil de negat). De asemenea, în cadrul serviciului P2P clientul este responsabil pentru indicarea corectă a numărului de card, a sumei dorite de a fi transferată și a valutei tranzacției, etc.

**6.14.** Inițiatorul este responsabil de utilizarea în cadrul serviciului P2P a cardurilor bancare autentice și valabile la data utilizării serviciului, în conformitate cu reglementările sistemelor internaționale de plăți și legislației în vigoare.

## 7. Serviciul suport clienți

**6.1.** **Maib** oferă suport telefonic clienților prin intermediul Departamentului Suport Clienți.

**6.2.** Serviciului Contact Center al **maib** este accesibil non-stop (24 din 24 ore, 7 zile pe săptămână) la numărul de telefon: local 1313 sau număr internațional + /373/ 22 45 06 03.

**6.3.** Clientul poate apela serviciul Suport Clienți în vederea:

6.3.1. comunicării situațiilor de urgență;

6.3.2. obținerii consultațiilor privind utilizarea serviciului P2P.

## 7. Prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal

**7.1. Scopul prelucrării datelor cu caracter personal** în cadrul serviciului P2P constă în prestarea serviciilor de transfer al mijloacelor bănești de pe cardul inițiatorului, client al **maib** sau al altei bănci din RM, pe cardul de plată al beneficiarului utilizând canalele de deservire la distanță sau bancomatele (ATM) gestionate de către **maib**.

**7.2. Temeiurile legale** de prelucrare a datelor cu caracter personal de către **maib** îl constituie cererea clientului de inițiere a serviciilor de transfer a mijloacelor bănești, precum și obligația de executare a prevederilor contractuale la care **maib** este parte (contractul de cont curent bancar pentru persoane fizice și contractul privind emiterea și utilizarea cardurilor de către persoanele fizice). Totodată **maib** prelucrează datele clienților având ca temei legal obligația legală care îi revine conform legislației în vigoare (Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Legea nr. 202 din 06.10.2017 privind activitatea băncilor, Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Hotărârea BNM nr. 200 din 09.08.2018 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la cerințele privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului în activitatea băncilor, etc).

**7.3. Subiecții datelor cu caracter personal**, prelucrate în cadrul serviciului P2P, sunt clienții care inițiază un transfer prin intermediul serviciului P2P, precum și beneficiarii efectiv identificați în cadrul transferului de la card la card.

**7.4. Informarea subiectului datelor cu caracter personal**, despre scopul și condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal, se realizează prin chestionarele/declarațiile completate de către acesta în cadrul serviciilor prestate de **maib**, prin intermediul Prezentelor *Reguli de utilizare a serviciului P2P*, precum și prin intermediul paginii web a **maib**: [www.maib.md](http://www.maib.md). Subiecții datelor cu caracter personal beneficiază de drepturile menționate în legislația RM, precum și în reglementările internaționale aplicabile.

**7.5.** Prin intermediul serviciului P2P sunt prelucrate următoarele **categorii de date cu caracter personal**:

- 7.5.1. *numele, prenumele, numărul cardului și numărul de telefon* ale clientului băncii, care va iniția tranzacții prin intermediul serviciului P2P, adresa în cazul alimentării contului de la un card internațional;
- 7.5.2. *numele, prenumele și numărul cardului* beneficiarului transferului de la card la card;
- 7.5.3. *contul bancar și datele financiare* aferente tranzacțiilor efectuate prin intermediul serviciului P2P;
- 7.5.4. *parola de unică folosință OTP (One Time Password)*, pentru identificarea clientului **maib** la operațiunile efectuate prin intermediul serviciului P2P;
- 7.5.5. *adresa IP, marca dispozitivului, sistemul de operare, geolocația* pentru identificarea clientului **maib** la operațiunile efectuate prin intermediul serviciului P2P.

**7.6. Sursele de proveniență** a datelor cu caracter personal, prelucrate în cadrul serviciului P2P, sunt următoarele:

- 7.6.1. cererea de deschidere a contului bancar persoanei fizice, la încheierea cu **maib** a contractului de cont curent bancar pentru persoane fizice;

7.6.2. cererea de emitere card pentru persoane fizice, la încheierea cu **maib** a contractului privind emiterea și utilizarea cardurilor de către persoanele fizice;

7.6.3. informațiile obținute nemijlocit prin intermediul serviciului P2P.

**7.7. Termenul de prelucrare a datelor** în cadrul serviciului P2P, este stabilit astfel încât să permită identificarea subiecților datelor cu caracter personal pe o perioadă care nu va depăși durata necesară atingerii scopurilor pentru care sunt colectate și ulterior prelucrate. Banca este obligată să stocheze informația privind clienții conform termenelor stabilite de *Legea privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, nr. 308/2017*.

**7.8. 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 actele legislative în vigoare. **Maib** tratează informațiile privind clientul, conturile lui bancare și rulajele ca fiind informații confidențiale. Aceste informații nu vor fi transmise către terțe părți, cu excepția cazurilor în care **maib** este obligată legal să furnizeze astfel de informații către autoritățile de supraveghere, fiscale și/sau instanțele judecătorești sau alte organe abilitate prin lege în conformitate cu legislația în vigoare, sau către persoanele împuternicite de **maib** în vederea executării prevederilor contractuale.

**7.9. Măsurile de protecție a datelor cu caracter personal** sunt implementate și se asigură în conformitate cu legislația în vigoare și actele normative interne. **Maib** aplică măsuri tehnice sau organizatorice corespunzătoare, care asigură securitatea adecvată a datelor cu caracter personal, inclusiv protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale.

## **8. Securitatea Sistemului**

**8.1.** Inițiatorul nu are dreptul să inițieze tranzacții în cadrul serviciului P2P de pe un card care nu este emis pe numele său.

**8.2.** Tranzacțiile în cadrul Serviciului vor fi inițiate personal de către client, sau în strictă conformitate cu excepțiile prevăzute de legislația în vigoare.

**8.3.** Toate prevederile care nu sunt reflectate în prezentele Reguli de utilizare a serviciului P2P, vor fi reglementate în corespundere cu actele legislative și normative în vigoare pe teritoriul RM, acordurile internaționale ratificate de către RM precum și cu regulile și reglementările sistemelor internaționale de plăți MasterCard /Visa /American Express.

## **9. Conformitate și AML**

**9.1.** Instantaneitatea plăților nu va afecta în niciun fel obligația Băncii de a efectua verificările necesare AML/CFT și, după caz, de a aplica măsurile restrictive necesare sau de a acționa în alt mod, prevăzut de legislația în vigoare.

**9.2.** Banca își rezervă dreptul unilateral, în virtutea prerogativelor legislației cu privire la combaterea spălării banilor și prevenirii terorismului, să restricționeze serviciile

pentru persoanele care se află sub sancțiuni internaționale sau naționale, impuse de entitățile abilitate în acest sens.

## 10. Dispozițiile finale

**9.1** Relațiile dintre **maib** și client, care apar în rezultatul utilizării serviciului și care nu sunt specificate în prezentele Reguli de utilizare și în tarife, vor fi reglementate în conformitate cu “*Condițiile generale bancare pentru persoane fizice în cadrul maib*”, cu “*Regulile de utilizare a cardului*” și/sau legislația în vigoare a RM, precum și regulile și reglementările sistemelor internaționale de plăți.

**9.2** Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între client și **maib** privind utilizarea serviciului vor fi soluționate pe cale amiabilă, prin negociere. În cazul epuizării tuturor mijloacelor de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, acestea vor fi soluționate de către instanțele de judecată competente, în conformitate cu legislația RM precum și reglementările sistemelor internaționale de plăți.

**9.3** **Maib** va examina reclamațiile depuse de către client la **maib** în forma scrisă sau expediate la adresa [cards@maib.md](mailto:cards@maib.md) pentru cazurile în care acesta afirmă că mijloacele bănești nu au fost înregistrate la cardul beneficiarului (cu excepția cazurilor când clientul a introdus eronat datele beneficiarului conform prevederilor prezentului document) cu condiția că reclamația a fost depusă în termen de până la 45 zile de la data tranzacției.

**9.4** **Maib** va informa clienții privind modificarea prezentelor Reguli și/sau a Tarifelor prin afișarea versiunii(ilor) modificate a(ale) acestor documente pe pagina web a **maib** [www.maib.md](http://www.maib.md), și pe [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md).