

## Instrucțiuni de utilizare a serviciilor la ATM-urile MAIB

### 1. Dispoziții generale

1.1 **Bancomat (în continuare – „ATM”)** - terminal electronic mecanic, care permite Clienților MAIB de a retrage disponibilul din contul de card de plată sub formă de numerar, de a depune mijloacelor bănești în contul de card, de a transfera mijloacele bănești, de a obține informații privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate cu/ fără cardurile de plată, precum și accesarea de către Clienți a serviciului de schimb valutar în numerar, precum și efectuarea altor operațiuni. ATM-urile sunt divizate după funcționalitate în felul următor: ATM Cash-out, ATM Cash-in și ATM Recycling.

1.2 Prin intermediul ATM-ului clienții au acces la următoarele servicii:

1.2.1. **„CASH-IN prin card”** – reprezintă posibilitatea alimentării cu numerar MDL/USD/EUR a Cardului MAIB, cu autentificare prin cardul de plată la ATM-ul de tip Cash-in / Recycling;

1.2.2. **„CASH-IN CARDLESS”** – reprezintă posibilitatea alimentării cu numerar MDL/USD/EUR a Cardului MAIB, fără utilizarea cardului de plată la ATM-ul de tip Cash-in / Recycling, prin introducerea numărului Cardului MAIB;

1.2.3. **„CASH-IN BY CODE”** – reprezintă posibilitatea alimentării cu numeral MDL a Cardului MAIB, fără utilizarea cardului de plată la ATM-ul de tip Cash-in / Recycling, prin introducerea unui cod special generat pentru această operațiune în aplicația MAIBank;

1.2.4. **„CASH BY CODE”** – reprezintă acțiune de retragere a numerarului, fără utilizarea cardului de plată, în baza unui cod generat la ATM sau în aplicația MAIBank;

1.2.5. **Serviciul „FX ATM”** (în continuare „*operațiune de schimb valutar*”) – reprezintă posibilitatea de a efectua schimb valutar în numerar cu valută străină USD/EUR contra numerar în MDL la ATM-ul de tip Recycling;

1.2.6. **Retragerea numerarului** la ATM în MDL/USD/EUR din contul de card, cu autentificarea cu cardul de plată;

1.2.7. **Achitarea plăților** la ATM în favoarea operatorilor de telefonie mobilă (Orange, Moldcell), cu autentificarea cu cardul de plată.

1.3 Pentru utilizarea serviciilor la ATM, Banca percepe comisioane conform tarifelor publicate pe pagina oficială a Băncii <https://maib.md>.

1.4 Prezenta instrucțiune reprezintă o ofertă publică de utilizare a serviciilor la ATM-uri și este adresată tuturor Clienților.

### 2. Noțiuni

2.1 **Bon de plată/Chitanță** - informația aplicată pe suport de hârtie, eliberată Clientului drept confirmare a tranzacției efectuate;

- 2.2 **CARDLESS** – funcționalitate a ATM-ului, care oferă Clientului o gamă de servicii precum „CASH-IN CARDLESS”, „CASH-IN BY CODE”, „CASH BY CODE” și „FX ATM”, fără a utiliza Cardul MAIB, în dependență de tipul ATM-ului;
- 2.3 **Card de plată** - (în continuare „Card”) un suport de informație standardizat și, după caz, personalizat, prin intermediul căruia deținătorul, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, în funcție de tipul cardului de plată are acces la distanță la contul de plăți la care este atașat cardul de plată în vederea efectuării operațiunilor de plată;
- 2.4 **Cont de plăți** – (în continuare „Cont”) cont bancar deschis de Bancă pe numele Clientului MAIB, care servește la înregistrarea în ordine cronologică a operațiunilor în numerar și/sau fără numerar efectuate în/din acest Cont în conformitate cu legislația în vigoare;
- 2.5 **Client** – orice persoană, Client MAIB și/sau Client ocazional, care utilizează/beneficiază de serviciile prestate de bancă prin intermediul ATM-ului;
- 2.6 **Client MAIB - persoană juridică/persoană fizică - titular al contului bancar deschis la MAIB;**
- 2.7 **Client ocazional** (în continuare „Non-client MAIB”) - orice persoană fizică care nu deține un cont la Bancă și, care utilizează ori beneficiază de servicii prestate de bancă prin intermediul ATM-ului, care nu presupun deschiderea unui cont;
- 2.8 **Codul „Cash By Cod”** (în continuare „cod CBC”) – cod numeric de unică folosință (8 cifre), utilizat de către Client ca element de autentificare pentru retragerea numerarului la ATM;
- 2.9 **Codul „Cash-in By Cod”** (în continuare „cod CIBC”) – cod numeric de unică folosință (8 cifre), utilizat de către Client pentru alimentarea Cardului MAIB la ATM-ul de tip Cash-in / Recycling;
- 2.10 **Depunător** - persoană fizică (sau persoana împuternicită de aceasta), care depune numerar pentru suplinirea Contului/Cardului de plată;
- 2.11 **MAIBChatbot** - (în continuare „MAIBchatbot”) reprezintă un canal on-line de tip chatbot, disponibil pe platforme de mesagerie instantanee prin intermediul căruia Banca oferă acces la un set de servicii persoanelor fizice;
- 2.12 **Sistemul „MAIBank”** - (în continuare „MAIBank”) un sistem automatizat de deservire bancară la distanță de tip Mobile Banking, prin intermediul căruia clientul, de la un telefon mobil tip smartphone sau tabletă conectat la rețeaua Internet, poate efectua tranzacții, vizualiza situația conturilor sale bancare etc.
- 2.13 **Titular de cont** – persoană juridică / persoană fizică, care deține cont bancar deschis în subunitățile MAIB;

### **3. Serviciul „CASH-IN prin card”**

#### **Etapele generale de derulare a operațiunii pentru suplinirea cardului de plată emis de MAIB:**

- 3.1 Clientul introduce cardul ce a fost emis de către MAIB în ATM-ul de tip Cash-in / Recycling, alege limba de comunicare și introduce codul PIN, pentru autentificarea sa;
- 3.2 În dependență de funcționalitatea solicitată, se va selecta una din opțiuni:
- alimentarea contului;

- alte funcționalități standard al ATM-ului de tip Cash-in / Recycling (retragere numerar, verificare sold, mini extras, achitări servicii etc.).
- 3.3 În cazul opțiunii „*Alimentarea contului*” se vor afișa opțiunile de suplinire a cardului „*Cardul în utilizare*” și „*Alt card*”.
  - ✓ Dacă a fost selectată opțiunea „*Cardul în utilizare*”
    - 3.4 Clientul va continua tranzacția electronică și va alege din lista afișată valuta numerarului ce urmează a fi introdus (MDL, EUR, USD) și va tasta butonul Confirmă;
    - 3.5 Clientul va introduce toate bancnotele simultan în spațiul specializat al ATM-ului dar nu mai mult de 50 de bancnote. În momentul depunerii numerarului, ATM-ul verifică plătibilitatea și autenticitatea bancnotelor și afișează suma înregistrată. În cazul în care valuta numerarului depus este diferită de valuta cardului, la ecran se afișează un mesaj de informare cu privire la aplicarea cursului de schimb valutar aferent operațiunilor cu carduri la data efectuării tranzacției. Clientul poate anula, confirma tranzacția sau adăuga bancnote;
    - 3.6 În cazul depistării bancnotelor suspecte de a fi false (contrafăcute) suma care va fi înregistrată în cont va fi diminuată cu suma bancnotelor dubioase. Bancnotele suspecte de a fi false (contrafăcute) vor fi returnate;
    - 3.7 Clientul confirmă suma numerarului depus și acceptă aplicarea cursului de schimb valutar aferent operațiunilor cu carduri;
    - 3.8 La selectarea opțiunii, Clientul primește bonul de plată la alegere și i se prezintă ecranul de finisare a operațiunii, drept confirmare a finalizării acesteia;
    - 3.9 Retrage numerarul, în cazul depistării bancnotelor suspecte de a fi false și cardul din spațiul specializat al ATM-ului după finalizarea cu succes a tranzacției.
      - ✓ Dacă a fost selectată opțiunea „*Alt card*” atunci se trece la serviciul „*CASH-IN CARDLESS*”
        - 3.10 Clientul va introduce numărul cardului pentru care se solicită suplinirea cu numerar (16 cifre pentru tipul cardului VISA, MasterCard și 15 cifre pentru cardurile American Express), ulterior se vor efectua pașii indicați în punctele 3.4-3.9 din prezenta Instrucțiune.

#### **4. Serviciul „CASH-IN CARDLESS”**

- 4.1 Clientul va selecta funcționalul CARDLESS/Alimentare card (prin tastarea butonului lateral al ATM-ului);
- 4.2 Clientul va introduce numărul cardului pentru care se solicită suplinirea cu numerar (16 cifre pentru tipul cardului VISA, MasterCard și 15 cifre pentru cardurile American Express), ulterior se vor efectua pașii indicați în punctele 3.4-3.9 din prezenta Instrucțiune.

#### **5. Serviciul „CASH-IN BY CODE”**

- 5.1 Clientul MAIB în aplicația MAIBank, accesează meniul „Plati/Cash-in by code”, selectează cardul de plată și tasta butonul ”Generare cod” pentru a obține codul Cash-in By Code;
- 5.2 La finalizarea solicitării, ecranul va afișa opțiuni de partajare a codului către Depunător, prin: SMS, platforme de mesagerie instantanee prestabilite (Viber și Telegram) sau platforme de mesagerie instantanee instalate pe telefonul de tip smartphone al Clientului MAIB;

- 5.3 La primirea codului de alimentare a cardului MAIB, Depunătorul selectează la ATM-ul de tip Cash-in / Recycling funcționalul CARDLESS și alege serviciul „CASH-IN BY CODE”;
- 5.4 Depunătorul introduce codul Cash-in By Code format din 8 cifre, care este valabil 24 ore de la generare;
- 5.5 Introduce numerarul în MDL în spațiul specializat al ATM-ului de tip Cash-in / Recycling în limită de 20.000 MDL per operațiune și per zi;
- 5.6 În momentul depunerii numerarului, ATM-ul de tip Cash-in / Recycling verifică plătibilitatea și autenticitatea bancnotelor și afișează suma înregistrată;
- 5.7 Depunătorul confirmă codul Cash-in By Code și suma numerarului depus în MDL;
- 5.8 Depunătorul primește bonul de plată al alegere și i se prezintă ecranul de finalizare a operațiunii, drept confirmare a finalizării acesteia;
- 5.9 Clientul MAIB recepționează în aplicația MAIBank notificare privind alimentarea cardului și statutul „Utilizat” a codului Cash-in by code.

## **6. Serviciul „CASH BY CODE”**

### **6.1 Generare cod CBC**

#### **Etapele generale de derulare a operațiunii pentru generarea codului CBC:**

- 6.1.1 Clientul MAIB va introduce cardul BC “Moldova-Agroindbank” S.A. în ATM și va indica codul PIN, pentru autentificarea sa;
- 6.1.2 Clientul MAIB va selecta la ATM opțiunea „Cash By Code” și va parcurge următorii pași:
  - a. va indica suma ce urmează a fi eliberată Clientului (valuta operațiunii<sup>1</sup> va fi MDL în mod implicit);
  - b. va confirma datele introduse.
- 6.1.3 În procesul de formare a codului CBC vor fi verificate următoarele date: suficiența mijloacelor bănești în contul cardului Clientului MAIB, respectarea limitelor operațiunii<sup>2</sup>, sau dacă nu sunt alte probleme de ordin tehnic;
- 6.1.4 Dacă sunt întrunite toate cerințele expuse în pct. 6.1.3, aplicația ATM-ului generează codul CBC, care se afișează la ecran și se imprimă pe chitanță;
- 6.1.5 Aplicația înregistrează operațiunea ca executată și actualizează soldul cardului Clientului MAIB;
- 6.1.6 Dacă timp de 4 ore Clientul nu a utilizat codul CBC și nu a retras numerarul la ATM, tranzacția va fi anulată iar suma transferului va fi deblocată și disponibilă spre utilizare la cardul Clientului MAIB.

#### **Notă:**

<sup>1</sup> Valuta operațiunii este implicit setată Leu moldovenesc (MDL). În cazul în care valuta contului bancar al Clientului MAIB este o altă valută, suma operațiunii va fi convertită la cursul de schimb valutar al băncii aferent operațiunilor cu carduri, aplicat la momentul efectuării tranzacției.

<sup>2</sup> *Limita maximă stabilită pentru operațiunile de retragere numerar în baza codului CBC este de până la 20 000 MDL per tranzacție și per zi.*

## 6.2 Retragerea numerarului în baza codului CBC

- 6.2.1 Clientul ce deține codul CBC va accesa funcționalul *CARDLESS* din meniul principal al ATM-ului, selectând ulterior serviciul „CashByCode”;
- 6.2.2 La ecranul următor Clientul va introduce codul operațiunii;
- 6.2.3 Sistemul va verifica existența transferului și posibilitatea tehnică (reieșind din tipul și disponibilitatea bancnotelor la ATM) de a elibera numerarul;
- 6.2.4 În cazul imposibilității eliberării numerarului, va fi afișat un mesaj de refuz. Clientul va putea solicita eliberarea numerarului la un alt bancomat, dar cu condiția respectării termenului de valabilitate a codului CBC (în termen de 4 ore din momentul inițierii operațiunii de generare a codului CBC);
- 6.2.5 Clientului i se va elibera o chitanță la alegere și i se va afișa un ecran de finalizare a operațiunii, drept confirmare a finalizării acesteia.

### **Notă:**

- a) În cazul în care bancomatul nu dispune de mijloace suficiente, operațiunea de eliberare a mijloacelor bănești va fi refuzată, iar Clientul va urma să retragă numerarul la un alt bancomat, respectând termenul de valabilitate a codului CBC;
- b) În cazul în care din anumite deficiențe tehnice atestate la ATM în procesul de retragere a numerarului, Clientul ce deține codului CBC nu a primit suma completă a transferului CBC, acesta poate solicita la sucursala Băncii în a cărei gestiune este ATM-ul respectiv, investigarea cazului și după caz restituirea mijloacelor bănești în limita transferului CBC;
- c) În cazul în care Clientul va introduce greșit de 3 (trei) ori consecutiv codul CBC sau alte elemente solicitate la ecranul ATM-ului, operațiunea va fi anulată, iar mijloacele bănești vor fi returnate la cardul Clientului MAIB;
- d) Codul CBC este un cod de unică folosință și nu este posibilă utilizarea repetată/multiplă a acestuia sau pentru retrageri parțiale a sumei transferului CBC utilizând același cod.

## 7. Serviciul „FX ATM”

- 7.1 Serviciul „FX ATM” reprezintă o operațiune a Băncii de cumpărare a valutei străine (USD, EUR) contra MDL la ATM-ul de tip Recycling.

**Notă:** *În cazul clientului este o operațiune de vânzare a valutei străine (USD, EUR) în numerar contra numerar în MDL*

- 7.2 Pentru a beneficia de funcționalitatea serviciului ”FX ATM”, Clientul va urma instrucțiunile care vor apărea pe ecranul ATM-ului de tip Recycling.
- 7.3 Clientul va selecta la ATM de tip Recycling funcționalul *CARDLESS* și va alege limba de comunicare.
- 7.4 La selectarea serviciului „Schimb valutar” Clientul va confirma „Angajamentul privind propria responsabilitate” ce este afișat la ecranul ATM-ului de tip Recycling;

7.5 Urmează informarea Clientului cu condițiile de utilizare a serviciului<sup>1</sup>. În cazul în care Clientul a acceptat efectuarea operațiunii în condițiile afișate, poate trece la etapa de selectare a valutei străine (USD/EUR) pentru schimbul valutar și la introducerea bancnotelor în ATM-ul de tip Recycling;

**Notă:**

<sup>1</sup> *Limita per operațiune este stabilită în mărime de 250 USD și 200 EUR.*

7.6 Clientul va selecta opțiunea de utilizare a restului: transmiterea restului pe numărul de telefon la un (operator de telefonie mobilă locală) sau recepționarea codului de rest pe bonul intermediar valabil timp de 30 zile. Codul de rest poate fi utilizat pentru achitarea serviciilor de telefonie mobilă și internet în MAIBChatbot. Condițiile de utilizare a MAIBChatbot sunt publicate pe site-ul Băncii: <https://www.maib.md/files/file/DOCS/Conditii%20de%20utilizare%20MaibChatbot.pdf>;

7.7 În cazul în care Clientul va selecta să transmită restul pe numărul personal la un operator de telefonie mobilă, i se va solicita să introducă numărul de telefon mobil;

7.8 În urma alegerii modului de utilizare a restului, Clientului i se va afișa un ecran informațional cu datele operațiunii de schimb valutar pe care sunt necesare să le confirme;

7.9 Clientul va confirma operațiunea de schimb valutar și va primi de la ATM-ul de tip Recycling bonul intermediar în care va fi indicat codului Cash By Code care poate fi utilizat în cazul în care ATM-ul din motivul existenței problemelor tehnice nu eliberează suma în MDL, pentru a putea fi primită la orice ATM de tip Recycling unde este activat serviciul „FX ATM”, timp de 72 ore prin utilizarea serviciului „CASH BY CODE”. Pe bonul intermediar este indicat și codul de rest în cazul în care Clientul a ales utilizarea restului în acest mod sau este indicat numărul de telefon la care a fost transferat restul;

7.10 În urma confirmării finale de către Client, ATM-ul de tip Recycling eliberează suma în MDL și bonul fiscal, drept confirmare a finalizării operațiunii;

7.11 Clientul este în drept să revoce operațiunea de cumpărare a valutei străine (USD, EUR) contra MDL în orice moment până la confirmarea finală a operațiunii la ecranul ATM-ului de tip Recycling. În cazul revocării, se eliberează numerarul introdus de Client anterior.

7.12 În cazul apariției unei erori tehnice la ATM-ul de tip Recycling până la confirmarea finală a operațiunii de către Client, ATM-ul informează pe ecran despre problema tehnică și returnează Clientului numerarul introdus anterior;

7.13 Clientul poate apela Serviciul Contact Centru la numărul afișat pe corpul ATM-ului de tip Recycling, în cazul apariției unor neclarități sau probleme tehnice în utilizarea serviciului „FX ATM”.

## **8. Dispoziții finale**

8.1 Clientul va fi informat despre încetarea/modificarea prezentei Instrucțiunii sau despre intrarea în vigoare a noii Instrucțiuni, conform Actelor normative interne și a legislației în vigoare, prin intermediul publicării informației respective/plasării versiunii noii pe site-ul Băncii [www.maib.md](http://www.maib.md). Instrucțiunea se consideră modificată din momentul publicării/plasării noii versiuni pe site-ul Băncii [www.maib.md](http://www.maib.md).

- 8.2 În scopul evitării riscului unor acțiuni frauduloase cu cardul de plată, Clientul MAIB este obligat să respecte și să îndeplinească instrucțiunile de utilizare și păstrare a cardurilor de plată în conformitate cu “Regulile de utilizare a cardurilor de către persoanele fizice” emise de BC “Moldova Agroindbank” S.A.
- 8.3 Banca oferă clienților suport în utilizarea serviciilor „CASH-IN/CASH-OUT”, prin intermediul Serviciului Contact Center la numărul de telefon: 1313 sau e-mail: [inform@maib.md](mailto:inform@maib.md).