

## Cuprins

<u>Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE</u> .....	3
<u>Capitolul II. SERVICII FINANCIARE OFERITE CLIEȚILOR</u> .....	15
<b>A. CONT CURENT</b> .....	16
<u>A.1. PREVEDERI GENERALE</u> .....	16
<u>A.2. DESCHIDEREA CONTURILOR CURENTE</u> .....	16
<u>A.3. MODIFICAREA CONTURILOR CURENTE</u> .....	17
<u>A.4. ÎNCHIDEREA CONTURILOR CURENTE</u> .....	17
<b>B. OPERAȚIUNI DE PLATĂ ȘI ALTE SERVICII ATAȘATE LA CONT CURENT</b> .....	18
<u>B.1. PLĂȚI DISPUSE DE CLIEȚII BĂNCII</u> .....	18
<u>B.2. PLĂȚI ÎN FAVOAREA CLIEȚULUI</u> .....	21
<u>B.3. PLĂȚI PROGRAMATE</u> .....	21
<u>B.4. ALTE SERVICII ATAȘATE LA CONT CURENT</u> .....	22
<u>B.5. CERINȚE FAȚĂ DE DOCUMENTELE PREZENTATE LA EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR</u> .....	24
<u>B.6. INFORMAȚII PRIVIND EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR</u> .....	24
<u>B.7. SERVICIUL DE COLECTARE A NUMERARULUI</u> .....	25
<u>B.8. SERVICIUL EXTRASE ELECTRONICE</u> .....	27
<b>C. DEPOZITE</b> .....	28
<b>D. PROIECT SALARIAL</b> .....	29
<u>D.1. PREVEDERI GENERALE</u> .....	29
<u>D.2. ORDINEA DE EMITERE/REEMITERE ȘI ELIBERARE A CARDURILOR DE PLATĂ</u> .....	29
<b>E. REPARTIZAREA SUMELOR</b> .....	30
<b>F. TICHETE DE MASĂ</b> .....	31
<b>G. BUSINESS CARD</b> .....	31
<u>G.1. UTILIZAREA CARDULUI BUSINESS</u> .....	31
<u>G.2. CONDIȚIILE CONTULUI DE CARD</u> .....	33
<u>G.3. ACHITAREA PRIN INTERMEDIUL CARDULUI</u> .....	34
<u>G.4. RE TRAGEREA DE NUMERAR</u> .....	35
<u>G.5. PIERDEREA SAU FURTUL CARDULUI</u> .....	36
<u>G.6. SETARE/ MODIFICARE PIN-ULUI</u> .....	36
<u>G.7. SERVICIUL SMS-NOTIFICĂRI</u> .....	37
<u>G.8. LIMITAREA RĂSPUNDERII OPERATORULUI DE TELEFONIE MOBILĂ</u> .....	38
<b>H. ACORDAREA PRODUSELOR DE CREDIT</b> .....	39
<b>I. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ</b> .....	39
<u>I.1. INTERNET BANKING</u> .....	40

<u>I.2. MAIBUSINESS</u> .....	43
<u>I.3. MAIBUSINESSBOT</u> .....	40
<u>I.4. SERVICIUL B2P</u> .....	45
<b><u>J. ACCEPTAREA SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE/SMARTPOS</u></b> .....	<b>46</b>
<u>J.1. ORDINEA DE CONTĂRILOR ÎN CADRUL OPERAȚIUNILOR</u> .....	46
<u>J.2. CONDIȚII DE UTILIZARE POS REFUND</u> .....	47
<u>J.3. CONDIȚIILE SI TERMENELE DE TRANSFERARE A CASHBACK-ULUI</u> .....	47
<u>J.4. OPERAȚIUNILE CALIFICATE NEVALABILE</u> .....	47
<b><u>K. ACCEPTAREA CARDURILOR LA PLATĂ ÎN INTERNET</u></b> .....	<b>48</b>
<u>K.1. ORDINEA DECONTĂRILOR ÎN CADRUL OPERAȚIUNILOR</u> .....	48
<u>K2. CONDIȚIILE SI TERMENELE DE TRANSFERARE A CASHBACK-ULUI</u> .....	49
<u>K3. OPERAȚIUNILE CALIFICATE NEVALABILE</u> .....	49
<u>K4. GARANȚII DE OPERARE</u> .....	50
<u>K5. PROCESAREA REVERSAL-URILOR (RETURNĂRILOR DE PLĂȚI)</u> .....	51
<u>Capitolul III. PACHETE DE SERVICII</u> .....	51
<u>Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR</u> .....	52
<u>Capitolul V. COMISIOANE. DOBÂNZI. ALTE COSTURI</u> .....	69
<u>Capitolul VI. CLAUZA DE MANDAT</u> .....	70
<u>Capitolul VII. DISPOZIȚII FINALE</u> .....	71
<u>ANEXA NR.1 REGULI DE ACCEPTARE A CARDURILOR LA PLATĂ</u> .....	70
<u>ANEXA 2 INSTRUCȚIUNEA CU PRIVIRE LA ACCEPTAREA SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN INTERMEDIUL REȚELEI INTERNET</u> .....	92

## Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE

### A. TERMENI UTILIZAȚI

1. Termenii utilizați în cadrul prezentelor Condiții generale de prestare a serviciilor financiare persoanelor juridice în cadrul BC„MAIB”S.A. și în toate documentele în legătură cu acestea, vor fi înțeleși după cum urmează:
- 1.1. **Activ virtual** – reprezentare digitală a valorii care nu este emisă ori garantată de o bancă centrală sau de o autoritate publică, nu este în mod obligatoriu legată de o monedă instituită legal și nu deține statutul legal de monedă sau de bani, dar care poate fi tranzacționată în mod electronic, transferată sau utilizată în scopul efectuării de plăți sau investiții. Activele virtuale nu includ reprezentările digitale ale monedelor fiduciare (fiat), ale valorilor mobiliare și ale altor active financiare stabilite de legislația națională;
  - 1.2. **Activitate „cross-border”** - activitatea unui Magazin electronic care nu este înregistrat sau reprezentat de către o persoană juridică pe teritoriul Republicii Moldova;
  - 1.3. **Arbitraj** - operațiunea de escaladare a procedurii de Chargeback la nivelul ierarhic următor conform regulilor Sistemelor Internaționale de Plăți. Rezultatul Arbitrajului fiind unul incontestabil privind Operațiunea;
  - 1.4. **Anexă** - fiecare din anexele la prezentele Condiții Generale de prestare a serviciilor financiare persoanelor juridice în cadrul BC„MAIB”S.A., constituie parte integrantă din prezentele Condiții Generale;
  - 1.5. **Autentificare** - procedură care permite prestatorului de servicii de plată să verifice identitatea utilizatorilor serviciilor de plată sau valabilitatea utilizării instrumentului de plată, inclusiv utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorului;
  - 1.6. **Autentificare electronică** – proces de verificare a identității Clientului și a autenticității tranzacțiilor electronice transmise/primate prin intermediul SADD, 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 o unică folosință etc.);
  - 1.7. **Autorizare** – procesul de verificare a Cardului și de identificare a Deținătorului desemnat, prin care Comerciantul sau Banca, înainte de efectuarea operațiunii cu Cardul, cere și primește de la banca care a emis Cardul un răspuns, ce reflectă opinia acesteia asupra oportunității efectuării operațiunii;
  - 1.8. **Banca** - Banca Comerciala „Moldova-Agroindbank” S.A., în continuare BC„MAIB”S.A. reprezentată de către sucursalele sale;
  - 1.9. **Bancomat (ATM)** – terminal electronicomecanic, care permite Deținătorului desemnat de a retrage mijloace bănești din Contul de card sub formă de numerar, precum și efectuarea altor operațiuni;
  - 1.10. **Beneficiari** - salariații și alte persoane pentru care Clientul a solicitat emiterea cardurilor și care primesc periodic plăți din partea Clientului;
  - 1.11. **BIN** - numărul de identificare al Bancii în cadrul Sistemelor Internaționale de Plăți (MasterCard, Visa, American Express) și reprezintă primele șase cifre ale numărului de card (PAN), embosat pe Cardul de plată;
  - 1.12. **Biroul istoriei de credit (BIC)** – persoană juridică de drept privat, înregistrată conform legislației, care prestează, în conformitate legea, servicii de formare, prelucrare și păstrare a istoriilor de credit, precum și de prezentare a rapoartelor de credit, și servicii aferente;
  - 1.13. **Borderou însoțitor**- Formular tipizat oferit de Bancă, disponibil pe suport de hârtie, care se întocmește de Client pentru operațiunile de încasare numerar prin pachet sigilat sau sigilat;
  - 1.14. **Business card/Card** – instrument de plată care oferă acces la mijloacele bănești ale Clientului aflate în Contul curent cu card atașat, utilizat ca mijloc de plată la procurarea mărfurilor, achitarea serviciilor, obținerea numerarului, transfer de fonduri efectuate din numele Clientului de către anumiți angajați ai acestuia – Deținători desemnați;
  - 1.15. **Business Digital card** - instrument de plată electronic (alternativă digitală a cardului pe suport fizic) așa cum este acesta definit în Condițiile generale, care poate fi utilizat în vederea efectuării operațiunilor disponibile și asigură clienților acces rapid și comod la mijloacele bănești. Acest card poate fi emis în baza solicitării Clientului doar în cadrul SADD - Internet Banking și aplicația mobilă MAIBbusiness (unde se vor reflecta datele caracteristice cardului). Setul de caracteristici ale cardului digital sunt similare celui pe suport fizic: nume și prenume deținător, număr card, cod CVV, data expirării.
  - 1.16. **Cabinetul comerciantului** - platforma Băncii, pusă la dispoziția Comerciantului și care asigură acestuia accesul online la vizualizarea și gestionarea operațiunilor pentru serviciile/produsele/bunurile în Mediul Card Not Present. Adicional, sunt puse la dispoziție următoarele funcționalități: finalizarea operațiunilor, reversarea (Reversal) totală sau parțială, închiderea zilei operaționale și gestionarea operațiunilor programate;
  - 1.17. **Card de plată/Card bancar** - instrument de plată emis de o bancă comercială (emitent) sub siglele Sistemelor Internaționale de Plăți, care permite deținătorului Cardului bancar să retragă bani în numerar, să achite bunurile/produsele/serviciile, să efectueze transferuri de sume bănești și alte operațiuni în limitele disponibilului din contul său în banca emitentă ori din contul liniei de credit acordată de aceasta;
  - 1.18. **Cashback** - sumă de bani, determinată prin aplicarea unui anumit procent la valoarea totală a Tranzacției și care reprezintă valoarea reducerii amânate, returnată Deținătorului de card pentru cumpărăturile efectuate cu

Cardul de plată la Comerciant. Mărimea Cashback-ului acordat de Comerciant pentru Deținător diferă în dependentă de tipul Cardului de plată utilizat pentru efectuarea tranzacției și este indicată în Tarife;

1.19. **Caz de default** – situație sau circumstanță, producerea căreia poate determina scadența creditului sau aplicarea de către Bancă a sancțiunilor față de Client;

1.20. **Cerere** – solicitare în formă scrisă efectuată de către o persoană juridică pe formularul pus la dispoziția acestora de către Bancă, prin care persoana juridică solicită prestarea, modificarea sau încetarea prestării unor anumite servicii oferite de către Bancă;

1.21. **Cerere-Contract/ Cerere-contract de emiteră, reemiteră a cardurilor de plată/ Cerere-contract de deschidere a contului și de emiteră a cardului de plată** - solicitare în formă scrisă, privind acordul de aderare și inițiere a relațiilor cu Banca, depusă de o persoană fizică la orice subunitate a Băncii prin care se solicită prestarea, modificarea sau încetarea prestării unor anumite servicii oferite de către Bancă;

1.22. **Certificat electronic** – atestare electronică emisă de Bancă care conține datele de validare ale Persoanei Autorizate să semneze și autorizeze documentele de decontare electronice în SADD, utilizat ca metodă de autentificare și autorizare în SADD;

1.23. **Chargeback (Mastercard, AMEX)/Dispute (Visa)** - operațiune de plată pentru care s-a inițiat o reclamație sau plângere primită de către Banca emitentă de la Deținătorul cardului cu privire la dezacordul referitor la suma debitată, cu motivul nerecepționării bunurilor/lucrărilor/serviciilor sau nerecepționării acestora la calitatea corespunzătoare, tranzacții frauduloase sau orice alt motiv, inclusiv plângerea emisă de banca emitentă către banca Comerciantului pentru rambursarea plății efectuate în cadrul unei operațiuni de plată;

1.24. **Client** – persoană juridică 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;

1.25. **Cod IBAN** – șir de caractere care identifică în mod unic la nivel internațional Contul curent al Clientului deschis la Bancă;

1.26. **Codul CVV2/CVC2 - (CVV – valoarea de verificare a cardului, CVC – 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;

1.27. **Codul PIN/PIN** - număr personal de identificare a deținătorului Business card, format din 4 cifre atribuite de Bancă Clientului sau setat de către Client în mod independent prin aplicația MAIBank (mobile-banking) 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/Emitent/Operator;

1.28. **Colectarea numerarului prin genți sigilate** – acțiune de primire de la reprezentantul împuternicit al Clientului a genților sigilate, în care este plasat numerarul pentru încasare în contul curent al Clientului;

1.29. **Comerciant/Partener** – persoană fizică sau persoană juridică care desfășoară activități în domeniul comerțului și care, conform obligațiilor reciproce cu banca-acceptantă de carduri, acceptă Cardurile ca mijloc de plată la comercializarea bunurilor și/sau prestarea serviciilor;

1.30. **Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul BC"MAIB"S.A.** - document unic, care reglementează raporturile juridice între Bancă și persoanele fizice clienții Băncii și care descrie, dar nu se limitează la: procesul de deschidere și administrare a conturilor (curente, de depozit), actele necesare de a fi prezentate, emiteră și regulile de utilizare a cardurilor de plată, aderarea la serviciul internet banking, modalitatea de calculare a dobânzilor și plată a comisioanelor aferente, condițiile de încetare a relației de afaceri, drepturile și obligațiile Băncii și a persoanei fizice, etc.;

1.31. **Cont bancar** – orice cont curent și/sau de depozit, deschis de Client la Bancă;

1.32. **Cont curent** – cont analitic, deschis pe numele Clientului, care servește la înregistrarea în ordine cronologică a operațiunilor în numerar și/sau fără numerar, efectuate în acest cont în conformitate cu legislația în vigoare;

1.33. **Cont curent cu card atașat (Cont de card)** – Cont bancar, deschis pe numele Clientului, în care sunt reflectate operațiunile cu Cardurile efectuate de Deținătorii desemnați ai Clientului și alte operațiuni aferente acestora;

1.34. **Cont de garanție** - cont pe care Banca ține mijloacele bănești, transferate Băncii, în vederea asigurării executării de către Comerciant a obligațiilor asumate conform prezentelor Condiții Generale și Contractului, inclusiv până la acoperirea completă a Riscului de Chargeback/Dispute. Pentru mijloacele bănești plasate în acest cont, dobânda nu se calculează;

1.35. **Contravaloarea POS- terminalelor și/sau altor echipamente** - valoarea egală cu prețul de achiziție a POS-terminalului și/sau a altor echipamente identice sau similare procurate de Bancă la momentul constatării lipsei sau defecțiunii POS-terminalului, acordat în folosință Comerciantului;

- 1.36. **Credit/Overdraft** – suma de bani pusă la dispoziția Clientului, care va putea fi utilizată prin una sau mai multe trageri și care urmează a fi rambursată de Client până la termenul limită de rambursare a creditului;
- 1.37. **Cumpărătură cu Maib liber** - cumpărătură efectuată cu utilizarea Maib liber la Comerciant, suma căreia urmează a fi rambursată Băncii de către Deținătorul de card conform Planului de rambursare, stabilit între Bancă și Comerciant;
- 1.38. **Cumpărătură cu Tichetul de masă** - cumpărătură efectuată cu utilizarea Tichetelor de masă la Comerciant, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare, care prevede posibilitatea de achiziționare doar a produselor alimentare, cu utilizarea Tichetului de masă;
- 1.39. **Data procesării operațiunii** – data reflectării operațiunii cu Cardul Business/Cardul în Contul de card;
- 1.40. **Data tranzacției** – data la care părțile convin de a încheia tranzacția și fixează detaliile ei;
- 1.41. **Data a valutei** – dată de referință folosită de un prestator de servicii de plată pentru a debita sau a credita fondurile dintr-un/într-un cont de plăți în cazul în care la contul de plăți nu se calculează dobîndă; dată de referință pentru calcularea dobînzii aferente fondurilor debitate dintr-un sau creditate într-un cont de plăți; în cazul remiterilor de bani – dată la care fondurile sînt disponibile beneficiarului;
- 1.42. **Datele Cardului business/Cardului** – set de date utilizat pentru efectuarea tranzacțiilor fără prezența Cardului . Datele cardului sunt: numărul cardului (16-19 cifre), termenul de valabilitate și/sau codul CVV2/ CVC2;
- 1.43. **Debitare directă** - Debitarea directă este o modalitate de plată care constă în debitarea de către banca plătitoare a contului bancar al plătitorului cu suma plății indicată în cererea de plată emisă de beneficiar și creditarea corespunzătoare de către banca beneficiară a contului bancar al beneficiarului;
- 1.44. **Depunător** – persoana fizică care depune numerar în contul Clientului sau persoana fizică-reprezentant al Clientului, împuternicită de acesta, care depune numerar în Contul bancar al acestuia sau al altei persoane juridice;
- 1.45. **Depozit de asigurare** - suma mijloacelor bănești, stabilită prin acordul comun al părților și indicată în Contract, care urmează să fie blocată de către Bancă, în vederea asigurării executării de către Comerciant a obligațiilor asumate conform Condițiilor generale și Contractului;
- 1.46. **Descoperire nepermisă de cont (Overdraft neautorizat)** – datorie supralimită în rezultatul efectuării operațiunilor, valoarea totală a căreia depășește soldul disponibil din Contul Clientului; din prima zi a înregistrării până la data rambursării integrale a acesteia.
- 1.47. **Deținător de card** – persoana fizică pe numele căreia a fost emis și eliberat un Cardul de plată și care utilizează Cardul pentru achitarea bunurilor/serviciilor, livrate/prestate de către Comerciant;
- 1.48. **Deținător desemnat** – angajat al Clientului, împuternicit de acesta pentru primirea și utilizarea unui Business card;
- 1.49. **Devino client maib** - canal/ instrument online destinat persoanelor juridice, disponibil pe pagina web a Băncii [www.maib.md](http://www.maib.md), dedicat procesului de inițiere a relației de afaceri cu banca prin intermediul mijloacelor electronice și accesarea serviciilor/ produselor oferite de Bancă.
- 1.50. **Document de decontare electronic** – document electronic care reprezintă forma ordinului de plată, cererii de schimb valutar, notei de plată sau forma altui document, întocmit în conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare, din care rezultă debitarea sau creditarea contului Clientului;
- 1.51. **Document electronic** - 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 alt mijloc electronic convenit între Părți (inclusiv OTP) care sunt utilizate ca metodă de autentificare și asigură autenticitatea Tranzacțiilor Electronice și altor acte juridice încheiate cu Banca;
- 1.52. **Emitent** – Banca, care a emis Cardul de plată;
- 1.53. **Emiterea instrumentelor de plată** - serviciu de plată prin care un prestator de servicii de plată, în temeiul unui contract încheiat cu plătitorul, îi furnizează un instrument de plată prin care sunt inițiate și prelucrate operațiunile de plată ale plătitorului;
- 1.54. **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)** – 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;
- 1.55. **Fișa cu specimene de semnături și amprenta ștampilei/ Fișa persoanelor autorizate** – act juridic, prin care Clientul desemnează persoanele autorizate, care au dreptul să semneze documentele, prezentate în adresa Băncii, conform împuternicirilor atribuite, sau să semneze și autorizeze documentele de decontare electronice și să dețină Certificat electronic generat din SADD;
- 1.56. **Fișă de prezentare** - formular de document utilizat la predarea-primirea Genților sigilate, prin care se atestă faptul predării Genților sigilate, cu indicarea orei predării, numărului de genți sigilate, precum și suma depusă, care este prezentat de către Reprezentantul Băncii și completat de către Reprezentantul Clientului;

- 1.57. **Geantă sigilată** - geantă pentru depunerea numerarului, confecționată din vâscoză, rezistentă la umezeală și alți factori externi. Partea superioară este realizată sub forma unui cadru metalic dreptunghiular cu "urechi" pe el, prin care trece firul sau cablul sigiliului;
- 1.58. **Indice SUA** – (conform FATCA) prezența cel puțin a unuia din următoarele elemente: cetățenia SUA sau rezidența permanentă SUA (Green Card), locul de naștere este SUA, deținerea în SUA a unui număr de telefon sau adrese, existența unui împuternicit domiciliat în SUA, efectuarea transferurilor de fonduri din SUA ș.a.;
- 1.59. **Informația de decontare** - documentele, care reprezintă baza pentru efectuarea decontărilor aferente operațiunilor de acceptare a Cardurilor bancare, care servesc drept confirmare a efectuării acestor operațiuni și întocmite pe suport de hârtie (chitanța POS-terminalului) și/sau în formă electronică (jurnalul electronic al POS-terminalului);
- 1.60. **Instrucțiune cu privire la funcționarea serviciului maib SmartPOS** - instrucțiunea de înrolare, gestionare și acceptare a cardurilor spre plata prin intermediul serviciului maib SmartPOS, cu utilizarea aplicației TapXPhone, care descrie modalitate de utilizare a aplicației TapXPhone;
- 1.61. **Instrument de plată** – 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.
- 1.62. **Key Entered** - modalitate de introducere manuală a datelor Cardurilor bancare prin intermediul POS-terminalului cu scopul efectuării tranzacțiilor de plată pentru mărfurile sau serviciile comercializate. Tranzacțiile de acest tip se caracterizează cu un grad de risc sporit;
- 1.63. **Limită de autorizare** - suma maximă a operațiunii, în cazul depășirii căreia este recomandată Autorizarea;
- 1.64. **Maib liber** – Card bancar/Card instant emis de Bancă, la care este atașată limita la credit cu regim special de plată și rambursare, acordată de către creditor, destinat exclusiv pentru achitarea la Comercianții din Rețeaua Maib liber;
- 1.65. **Magazin electronic** - magazin virtual, elaborat și dezvoltat în mod individual de către Comerciant, care afișează pe Site-bază bunuri/produse/servicii, efectuează livrarea bunurilor/produselor și/sau prestarea serviciilor și acceptă achitarea comenzilor prin intermediul Cardurilor bancare în Mediul Card Not Present;
- 1.66. **MasterCard ID Check (Mastercard SecureCode) / VISA Secure (Verified by Visa) / American Express SafeKey** - platforme tehnologice, bazate pe utilizarea protocolului de securitate EMV 3D Secure, ce asigură autentificarea Deținătorului Mastercard / Visa / American Express prin parolă la efectuarea cumpărăturilor în Internet sau prin biometria (amprenta digitală (Finger ID) / recunoașterea facială (Face ID));
- 1.67. **Mediul Card Not Present** - mediul de efectuare a operațiunilor cu utilizarea rechizitelor Cardului bancar, unde datele Cardului bancar se introduc manual (în formă fizică Cardul bancar nu este prezent) și anume: internet, mail-order, telephone-order, key-entered și alte operațiuni unde Cardul bancar nu necesită a fi prezentat în formă fizică;
- 1.68. **Mijloc electronic** - 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 autentificarea electronică precum și pentru încheierea actelor juridice în relația Clientului cu Banca;
- 1.69. **Operator** - persoană juridică care deține licență pentru activitatea de operare cu tichetele de masă, inclusiv de emisie și de rambursare a valorii acestora;
- 1.70. **Operațiune/Tranzacție** - achitarea prin intermediul Cardului bancar a bunurilor/produselor/serviciilor comercializate/prestate de Comerciant sau Magazinul electronic, incluzând toate procedurile și procesele tehnologice, economice și juridice asociate;
- 1.71. **Operațiune frauduloasă** - Operațiune cu Card de plată, nesancționată și neconfirmată de către Deținătorul de card;
- 1.72. **Operațiune de schimb valutar /tranzacție de schimb valutar** – schimbul unei sume într-o valută contra sumei în altă valută la un curs de schimb și la o dată a valutei stabilite la momentul încheierii tranzacției;
- 1.73. **Operațiune cu Business card / Business Digital Card** – orice plată a unor bunuri sau servicii, retragere de numerar sau transfer de fonduri, realizate prin utilizarea Cardului și/sau a datelor de identificare a Cardului la comercianți, ghișeele sau Bancomatele Băncii și ale altor bănci. Operațiunile sunt efectuate din numele Clientului de către Deținătorii desemnați de acesta;
- 1.74. **Ora-limită** – ora până la care orice document de plată (ordin de plată/cerere de schimb valutar/document aferent repartizării sumelor, etc.) recepționat se consideră primit în ziua lucrătoare curentă. Ora-limită se stabilește de Bancă și se afișează pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md));
- 1.75. **Ordin de plată** – dispoziție a plătitorului sau a beneficiarului plății adresată Băncii pentru executarea unei operațiuni de plată;
- 1.76. **Ordin de plată electronic** – ordin de plată în format electronic, transmis de plătitor sau beneficiarul plății prin SADD al Băncii;

1.77. **OTP** (parolă de unică folosință) –cod alfanumeric, generat de Sistemul Băncii în mod aleatoriu, transmis utilizatorului Sistemului (Clientului/ Deținătorului desemnat) prin intermediul unui mesaj la e-mail sau a unui mesaj SMS la numărul 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 sau pentru încheierea unor acte juridice, în măsura în care este aplicabil;

1.78. **Pachet sigilat** - pachet de unică folosință destinat pentru depunerea în numerar în monedă națională, prezentat de către Client la ghișeele subunității Băncii.

1.79. **Pay by Link** - serviciu acordat Comercianților ce doresc să recepționeze plăți prin intermediul Cardurilor bancare emise sub siglele Sistemelor Internaționale de Plăți în mediul internet Card Not Present, dar care nu au site, sau nu este pregătit pentru acceptarea plăților conform reglementărilor/cerințelor/recomandărilor Sistemelor Internaționale de Plăți. În acest sens, Banca a creat un portal destinat pentru crearea invoice-urilor și achitarea de către clienți a bunurilor/produselor/serviciilor Comerciantului prin intermediul link-urilor generate de Comerciant pe acest portal și transmis Deținătorului de card/Deținătorului desemnat spre plată. Panoul de administrare este accesibil pentru Comerciant doar cu autorizare (utilizator/parolă);

1.80. **Persoană autorizată** – persoana fizică autorizată prin lege, prin documentul de constituire al Clientului sau printr-un act juridic (procură, mandat, etc.) cu dreptul de a reprezenta interesele Clientului la Bancă pentru deschiderea/gestionarea/modificarea/închiderea contului sau pentru contractarea serviciilor oferite de Bancă;

1.81. **Persoană juridică** - orice entitate juridică (organizație) constituită în conformitate cu legislația: societăți comerciale, societăți necomerciale, persoane juridice de drept public și de drept privat, persoane fizice care practică activități de întreprinzător sau activități independente, și persoane fizice care practică activitate profesională independentă: avocații, notarii, executorii judecătorești, etc.

1.82. **Persoană sancționată** – oricare persoană fizică sau juridică subiect al 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 Britanii (OFSI, HM Treasury) și/sau, dacă este cazul, de către autoritatea competentă din Republica Moldova;

1.83. **Plan de rambursare/ Graficul Plăților** - graficul de rambursare a sumei Tranzacției. Planul de rambursare este format din Rate lunare, numărul cărora poate varia de la 1 până la 12, în dependență de condițiile negociate între Comerciant și creditor. Numărul de rate lunare, aplicabile Tranzacției, poate fi vizualizat de către debitor prin intermediul SAAD, paginii WEB [www.maib.md](http://www.maib.md) sau la Comerciant;

1.84. **Plată programată** (transferul de credit programat) – transferul de credit care poate fi executat de către Bancă la date programate și sume fixe, în numele titularului de cont, conform prevederilor contractuale, prestabilite de Client;

1.85. **POS Android** - POS-terminale de tip Android reprezintă un terminal cu ecran tactil pentru carduri, portabil, încorporat cu tehnologia fără fir, pentru smartphone-uri și tablete, care rulează cu sistem de operare Android. Tehnologia utilizată are încorporată modul fiscal (trimitere/recepționare facturi sau alte operațiuni fiscale, în dependență de cum acesta este setat), poate urmări și controla operațiunile comerciale, poate monitoriza vânzările indiferent de locație sau de întreruperea conexiunii la internet. Pos Android poate fi de model „Feitian”, model „SmartOne”, etc.;

1.86. **POS-terminal/POS** - Point of Service terminal – Punct de servicii–dispozitiv electronic specializat, inclusiv smartphone-ul pe care este instalată aplicația TapXPhone, care permite, în urma interacțiunii cu Cardul, efectuarea procedurilor de Autorizare și, după caz, de eliberare a chitanțelor pentru operațiunile de plată cu utilizarea Cardurilor de plată. POS-Terminalul poate fi de tip fizic (dispozitivul se instalează la comerciant), de tip Android (POS Android) și de tip software (aplicația TapXPhone). POS-Terminal fizice pot fi de următoarele tipuri: staționare, portative/mobile, integrate, încorporate, etc.;

1.87. **Program de loialitate Cashback/Proiect** - relația de parteneriat, stabilită între Partener și Bancă, ce are menirea de a crea și a asigura funcționarea unui sistem de loialitate, care presupune reduceri sau returnarea banilor sub formă de Cashback pentru efectuarea Tranzacțiilor cu Cardul de plată în rețeaua Partenerului;

1.88. **QR Code**- proces de efectuare a plăților financiare utilizând coduri QR (Quick Response). Un cod QR este o matrice bidimensională de informații, care poate fi scanată cu ajutorul unei camere de pe un dispozitiv mobil pentru a accesa informații sau pentru a iniția diverse acțiuni. În contextul plăților prin cod QR, comercianții sau furnizorii de servicii generează un cod QR specific care conține informații despre Tranzacție, cum ar fi suma de plată și detaliile Comerciantului. Utilizatorii care doresc să facă o plată trebuie doar să scaneze acest cod QR folosind aplicația mobilă a băncii sau a unui serviciu de plată și să confirme suma de plată. Informațiile necesare pentru Tranzacție sunt preluate automat din codul QR, facilitând astfel procesul de plată;

1.89. **Reprezentantul Băncii** – angajatul Băncii, responsabil de colectarea numerarului, plasat în genți sigilate, de la sediul Clientului;

- 1.90. **Reprezentantul Clientului** – angajatul Clientului (casier) care este nemijlocit implicat în activitatea cu numerarul și poartă responsabilitate conform obligațiilor de serviciu;
- 1.91. **Relație de afaceri** – relație profesională sau comercială legată de activitățile prestate de către Bancă, despre care, la momentul stabilirii contractului, se consideră a fi de o anumită durată;
- 1.92. **Remunerație** - retribuție bănească care include salariul de bază (salariul tarifar, salariul funcției), precum și toate adaosurile, sporurile, premiile și alte plăți de stimulare și compensare acordate salariatului de către angajator în temeiul contractului individual de muncă pentru munca prestată;
- 1.93. **Reversal/Refund** - Operațiune de returnare a mijloacelor bănești de către Comerciant sau de către Bancă (cu acordul și coordonarea Comerciantului), către Deținătorul cardului care a efectuat plata pentru servicii;
- 1.94. **Risc** - Prejudiciile (pierderile), care ar putea fi suportate în legătură cu îndeplinirea necorespunzătoare de către părți a clauzelor prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 1.95. **Risc de Chargeback/Dispute** - risc de efectuare de către plătitori prin intermediul Băncii emitente a operațiunilor de returnare a plăților, inclusiv prin sistemele de plăți Visa Inc, MasterCard WW, American Express, în termen de 540 zile din data plăților și/sau 120 zile din data la care urma să fie prestat serviciul și/sau livrat bunul, inclusiv riscul de neîndeplinire sau îndeplinire necorespunzătoare a obligațiilor Comerciantului față de clienții săi;
- 1.96. **SADD (Sistem automatizat de deservire la distanță)** - sistem informatic al Băncii ce permite Clientului să dețină acces la distanță la mijloacele aflate în conturile sale bancare, în scopul obținerii de informații privind starea conturilor și a operațiunilor realizate, efectuării de plăți și a altor operațiuni premise (Internet Banking, MAIBusiness);
- 1.97. **Sancțiuni** – orice sancțiuni economice sau financiare, embargo-uri 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;
- 1.98. **Sediul Clientului** – adresa Clientului, indicată în solicitarea acestuia, de la care se va efectua colectarea numerarului;
- 1.99. **Semnătură electronică** – date în formă electronică, care sunt atașate la alte date sau sunt logic asociate cu alte date în formă electronică și care sunt utilizate ca metodă de autentificare;
- 1.100. **Semnătură electronică calificată** – semnătură electronică avansată care este creată prin intermediul unui dispozitiv de creare a semnăturilor electronice calificate și care se bazează pe un certificat calificat pentru semnături electronice;
- 1.101. **Serviciu maib Acquiring** - serviciul pus la dispoziția Comerciantului de către Bancă, prin care Banca facilitează și procesează Tranzacțiile cu cardurile, include acceptarea, autorizarea și procesarea plăților efectuate de clienții Comerciantului prin intermediul POS Android. Aceasta include acceptarea, autorizarea și procesarea plăților efectuate de clienții Comerciantului. În cadrul acestui serviciu, Banca se asigură că fondurile sunt disponibile în contul clientului care face plata, transferă fondurile către contul Comerciantului și înregistrează și raportează toate Tranzacțiile;
- 1.102. **Serviciul maib SmartPOS** - serviciul pus la dispoziția Comerciantului de către Bancă, care poate fi accesat prin instalarea aplicației TapxPhone pe smartphone-ul Comerciantului. Modalitatea de instalare și utilizare este prevăzută în prezentele Condiții Generale (Instrucțiunea cu privire la funcționarea serviciului maib SmartPOS);
- 1.103. **Serviciul Încasare și Transportare Valori** - subdiviziune a Băncii, care va asigura colectarea numerarului prin genți sigilate de la sediul Clientului, cu însoțirea și transportarea la sediul Băncii, unde numerarul procesat din genți sigilate va fi înregistrat în contul curent al Clientului;
- 1.104. **Site-bază** - Pagină web a Magazinului electronic, identificată printr-un URL individual și un identificator unic atribuit de Bancă, care afișează spre comercializare/prestare pe Site-bază bunuri/ produse/servicii, unde procesul de studiere/selectare a bunurilor/produselor/serviciilor, precum și formarea/achitarea comenzilor are loc direct pe site-ul de bază fără referințe/adresări la site-uri intermediare;
- 1.105. **Site satelit** - Pagină web, identificată printr-un URL diferit de cel al Site-ului de bază, la care se face trimitere/adresare în formă deschisă sau ascunsă în procesul de plată a bunurilor/produselor/serviciilor afișate spre realizare pe site/site-urile de bază, care sunt echivalente sau analogice bunurilor/produselor/serviciilor Site-lui de bază și care oferă posibilitatea de selectare/formare/modificare a coșului de bunuri/produse/servicii, iar perfectarea plății are loc nemijlocit pe Site-ul de bază;
- 1.106. **Smart pricing** - principiul de aplicare comisionului de acceptare pentru luna curentă, în dependență de volumele de operațiunii efectuate cu Cardurile de plată în luna precedentă. Poate fi aplicată per POS / per Comerciant;
- 1.107. **Suma minimă** - sumă de bani, prevăzută în prezentele Condiții Generale, care reprezintă pragul minim pentru ca Tranzacția să fie eligibilă pentru oferirea de către Comerciant a Cashback-ului;
- 1.108. **Soldul datoriei** – suma creditului utilizată de Client;



1.109. **Tarife** – reprezintă Tarifele și comisioanele aplicate Bancă la serviciile necreditare prestate persoanelor juridice și/sau Tarife și comisioane generale pentru persoane juridice aferente operațiunilor de deservire a cardurilor bancare ale Băncii.

1.110. **TaxXPhone** - Software-ul (aplicația), pus la dispoziția Comerciantului de către Bancă, care se instalează pe smartphone-ul Comerciantului și îi oferă acestuia din urmă funcționalul de acceptare a Cardurilor de plată prin intermediul smartphone-ului. Modalitatea de instalare și utilizare este prevăzută în prezentele Condiții Generale (Instrucțiune cu privire la funcționarea serviciului maib SmartPOS);

1.111. **Terminal „Self - service” (în continuare Terminal)** - 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;

1.112. **Tichet de masă**- instrument de plată electronic, emis de o bancă, în formă de card de plată, acordat de către Client salariaților săi, pentru a fi folosit ca instrument de plată în scopul procurării de produse alimentare în unitățile comerciale/de alimentație publică care au încheiat cu emitentul raporturi contractuale privind acceptarea la plată a tichetelor de masă;

1.113. **Titular de cont** – persoană juridică sau persoană fizică rezidentă sau nerezidentă (în cazul PS), pe numele căreia a fost deschis Contul bancar;

1.114. **Transfer de credit (Transfer)** – o serie de operațiuni care încep prin inițierea de către emitent a unui ordin de plată și transmiterea acestuia Băncii în scopul punerii la dispoziția beneficiarului a unei anumite sume de bani;

1.115. **Tranzacție electronică** – 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;

1.116. **Zi operațională bancară** – zi operațională, pe parcursul căreia Banca recepționează și execută documentele de plată;

1.117. **Valoarea Riscului de Chargeback/Dispute** - valoare egală cu diferența dintre valoarea serviciilor sau bunurilor (obligațiilor Comerciantului) încă neexecutate sau executate necorespunzător și valoarea mijloacelor bănești din Contul de garanție.

## B. SFERA DE APLICARE

1. Prezentele Condiții generale de prestare a serviciilor financiare persoanelor juridice în cadrul BC „MAIB” S.A. (în continuare „Condiții Generale”) sunt elaborate în conformitate cu legislația în vigoare.

2. Prezentele Condiții Generale împreună cu Cererea(ile) de accesare a serviciilor financiare (în continuare „Cerere”), Fișa cu specimene de semnături și, după caz, amprenta ștampilei/ Fișa persoanelor autorizate (în cazul inițierii relației de afaceri prin mijloace electronice), (în continuare „Fișa”) și alte anexe, la necesitate, sunt părți integrante ale Contractului universal privind deservirea bancară a persoanei juridice (în continuare „Contract”), constituie un acord unic și reprezintă voința Clientului și a Băncii.

3. Prezentele Condiții Generale sunt destinate reglementării raporturilor juridice, tehnologice și financiare existente între Bancă și Client și determină condițiile de prestare de către Bancă a serviciilor financiare, menționate în prezentele Condiții Generale (în continuare „Servicii”).

4. Serviciile financiare adiționale, ce nu se regăsesc în prezentele Condiții Generale vor fi contractate în baza contractelor speciale, specifice serviciului adițional.

5. Condițiile Generale, Tarifele Băncii, informațiile privind Serviciile oferite sunt puse la dispoziția Clienților sau potențialilor Clienți pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

6. Condițiile Generale se aplică din momentul semnării Contractului și sunt valabile pe întreaga perioadă de valabilitate a Contractului.

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

## C. CERINȚE DE CUNOAȘTERE A CLIENTULUI

1. Banca va iniția atât față-în-față (cu prezența Clientului la Bancă), cât și prin intermediul mijloacelor electronice și va menține relații de afaceri cu Clientul în deplină concordanță cu legislația în vigoare și cu cele mai înalte standarde în domeniu, aferente aplicării măsurilor de precauție, identificării beneficiarului efectiv, monitorizării tranzacțiilor, 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.

2. Clientul acceptă înainte de stabilirea relației de afaceri sau de efectuare a unor tranzacții, ca Banca să verifice identitatea Clientului, fondatorilor/asociaților/acționarilor, beneficiarilor efectivi, care presupune identificarea și verificarea identității acestora (inclusiv a persoanelor autorizate și a beneficiarilor efectivi ai acestora), a autenticității, integrității, și veridicității datelor/informațiilor/ documentelor furnizate, precum și a datelor care sunt generate pe baza

acestora ori sunt consultate din alte surse oficiale (în condițiile legii), inclusiv prin accesarea Registrelor de stat la care Banca are acces.

3. Clientul acceptă să fie identificat în baza actelor de constituire/înregistrare, emise de o autoritate oficială competentă, din care să reiasă cel puțin denumirea persoanei juridice, codul fiscal sau a documentului, recunoscut ca certificat de atribuire a codului fiscal/decizie de înregistrare din țara de origine, numele/denumirea fondatorului/asociatului și numele administratorului. Documentele, care atestă înregistrarea de stat a persoanei juridice, trebuie să dețină o vechime nu mai mare de 6 (șase) luni la data prezentării acestora la Bancă. Banca își rezervă dreptul de a verifica autenticitatea, integritatea și veridicitatea datelor și informațiilor prin intermediul altor surse sigure și independente, în condițiile legii, așa cum este indicat în pct. 2 din prezenta secțiune, iar Clientul se consideră a fi informat corespunzător cu referire la astfel de verificări.

4. Clientul acceptă stabilirea și verificarea identității beneficiarului efectiv prin prezentarea de către Persoana autorizată a copiei actului de identitate al beneficiarului efectiv și copiilor altor documente, care atestă calitatea de beneficiar efectiv și identitatea acestuia.

5. Banca va aplica măsurile de precauție în cazul în care există suspiciuni că operațiunea efectuată prin conturile Clientului are drept scop spălarea banilor sau finanțarea terorismului, indiferent de valoarea operațiunii, dacă există îndoieli privind veridicitatea sau relevanța informațiilor de identificare deja deținute despre Client și la efectuarea tranzacțiilor ocazionale semnificative, indiferent de faptul dacă tranzacția se efectuează printr-o singură operațiune sau prin mai multe operațiuni care au o legătură între ele.

6. La prestarea serviciilor, în cazul în care consimțământul Clientului pentru executarea tranzacției este exprimat prin intermediul oricăror dispozitive de comunicație electronică, digitale sau informatice, Banca va identifica Clientul prin intermediul semnăturii electronice, a codului PIN al deținătorului desemnat și/sau altor mijloace electronice aprobate de Părți.

7. Clientul a luat cunoștință de faptul, că Banca este în drept să solicite documente confirmative și informații necesare justificării sursei și provenienței fondurilor operate de Client, sau orice informații necesare Băncii pentru aplicarea măsurilor de precauție, oricând pe parcursul derulării relației de afaceri. Dacă există îndoieli cu privire la sursa și proveniența fondurilor, Banca este în drept de a considera tranzacțiile ca fiind suspecte și de a le raporta corespunzător autorităților publice competente. În astfel de cazuri, Banca are dreptul de a nu efectua nicio activitate sau tranzacție, fiind în drept de a iniția încetarea relației de afaceri.

8. Clientul este obligat să prezinte, la cererea Băncii, toată informația, documentele și copiile de pe acestea, necesare implementării măsurilor de precauție, iar în cazul survenirii circumstanțelor noi, inclusiv legate de beneficiarii efectivi, să actualizeze, din propria inițiativă, datele deja prezentate, în decurs de cel mult 5 (cinci) zile din momentul producerii modificării. Corectitudinea și veridicitatea documentelor prezentate sunt certificate de către Client în mod obligatoriu.

9. Clientul se obligă să confirme sau să actualizeze ori de câte ori este necesar, după cum este solicitat de Bancă, după caz: o dată la 1 (un) an, o dată la 2 (doi) ani sau o dată la 3 (trei) ani, datele sale de identificare, valabilitatea actelor de identitate și a informațiilor necesare, prin prezentarea acestora la oricare din subunitățile Băncii 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.

10. Banca poate păstra fotocopii ale tuturor documentelor furnizate de Client în scopul respectării cerințelor legale din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, precum și având un interes legitim de asigurare cu mijloace de probă.

11. 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.

12. Banca nu va stabili relații de afaceri și nu va efectua tranzacții cu Clientul, dacă nu este posibilă aplicarea măsurilor standard de precauție, prevăzute de legislație. În cazul în care 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 este în drept să inițieze încetarea relației de afaceri cu Clientul.

13. 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.

14. 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.

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

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

#### **D. FIȘA. DESEMNAREA PERSOANELOR AUTORIZATE DE CĂTRE CLIENT**

1. Persoana autorizată reprezintă Clientul în relațiile de afaceri cu Banca.
2. Persoana autorizată este împuternicită prin:
  - 2.1. legislația în vigoare, actele de constituire ale Clientului;
  - 2.2. actul juridic (procură, mandat, hotărârea organului suprem/de supraveghere al Clientului, etc.), eliberat de către Persoana autorizată prin lege/act de constituire în numele Clientului, sau de către organul suprem/organul de supraveghere al Clientului, în cazurile prevăzute de legislație.
3. Persoana autorizată reprezintă Clientul la stabilirea raporturilor juridice, inclusiv contractarea serviciilor, dacă legislația sau actele de constituire ale Clientului nu prevăd altfel sau în limita împuternicirilor acordate de către Client și/sau în limita acceptată de Bancă conform actelor interne.
4. În cazul în care Clientul este reprezentat de mai multe Persoane autorizate, fiecare dintre ele poate acționa în mod individual în numele Clientului. Excepție o constituie cazurile, în care în actele de constituire ale Clientului sunt prevăzute în mod expres clauze ce obligă prezentarea acordului suplimentar al unei sau tuturor Persoanelor autorizate.
5. Datele de identificare ale Persoanelor autorizate, ce reprezintă Clientul în relația cu Banca, speciemenele de semnături și limitele împuternicirilor acestora, dreptul de a semna și autoriza documentele de decontare electronice și de a deține Certificat electronic generat din SADD sunt prezentate la inițierea relației de afaceri sau la contractarea serviciilor prin Cereri/contracte specifice, semnate de Client.
6. Fișa constituie un act juridic, prin care Clientul desemnează Persoanele autorizate, care au dreptul să semneze documentele, prezentate în adresa Băncii, conform împuternicirilor atribuite sau să semneze și autorizeze documentele de decontare electronice și să dețină Certificat electronic generat din SADD. La indicarea în Fișă a Persoanelor autorizate, Clientul va prezenta, în mod obligatoriu, actele care atestă împuternicirile acordate persoanelor în cauză (ordinul, procura, etc.). Fișa este valabilă până la înlocuirea/ revocarea acesteia în scris sau prin mijloace electronice puse la dispoziție de către Bancă.
7. Fișa va conține speciemenul semnăturilor Persoanelor autorizate de a semna documentele în relația cu Banca, și după caz, amprenta ștampilei în cazul în care Clientul deține ștampilă și dorește să o utilizeze în relația cu Banca. Orice document bancar va fi acceptat cu aplicarea semnăturilor Persoanelor desemnate în Fișă și a amprentei ștampilei, dacă Fișa conține amprenta ștampilei.
8. În cazul în care Clientul dorește să renunțe la utilizarea ștampilei în relația cu Banca, atunci va fi perfectată o Fișă nouă, cu excluderea amprentei ștampilei. După perfectarea Fișei, Banca va accepta semnarea documentelor în relația cu Banca, doar cu aplicarea semnăturilor persoanelor Autorizate.
9. La inițierea relației de afaceri completarea/semnarea Contractului, Fișei și a Cererii/cererilor este efectuată de către Persoana autorizată prin lege/act de constituire. Excepție o constituie cazurile în care semnarea/completarea acestora de către Persoana autorizată prin lege/act de constituire, nu este posibilă din motive sau circumstanțe obiective. În acest caz, se va admite reprezentarea Clientului de către Persoana autorizată prin act juridic (procură) în condițiile prezentării la Bancă a documentelor suplimentare, ce atestă circumstanțele invocate. Condiții similare se aplică și pe parcursul desfășurării relației de afaceri, inclusiv în cazurile în care este necesară modificarea sau emiterea unei Fișe noi/suplimentare.
10. În cazurile, descrise în pct. 9 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, actele din care rezultă împuternicirile acordate Persoanei autorizate vor întruni următoarele cerințe (dar fără a se limita la acestea):
  - 10.1. actul este autentificat notarial;
  - 10.2. actul este prezentat în original sau în copie autentificată notarial;
  - 10.3. actul este emis de către Persoana autorizată prin lege/act de constituire în numele Clientului, sau, în cazurile prevăzute de legislație, eliberat de către organul suprem sau organul de supraveghere al Clientului;
  - 10.4. actul întocmit într-o limbă străină, la cererea Băncii, trebuie să fie prezentat împreună cu traducerea legalizată a acestuia în limba română;
  - 10.5. actul întocmit în alt stat trebuie prezentat în forma stabilită pentru recunoașterea în Republica Moldova a actelor oficiale emise în statul respectiv.
11. Clientul poartă răspundere față de Bancă pentru orice pierdere înregistrată, ca urmare a neaducerii la cunoștința Băncii despre încetarea împuternicirii, careva limitări sau restricții aferente Persoanelor autorizate. Clientul este obligat să notifice Banca despre orice modificare privind Persoanele autorizate.
12. Banca este în drept să suspende executarea oricăror indicații ale Persoanei autorizate, în cazul în care apare o situație care, în opinia Băncii, împiedică stabilirea identității sau împuternicirilor Persoanei autorizate.

#### **E. PRELUCRAREA ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

1. În relația cu Clientul, Banca prelucrează datele cu caracter personal ale următoarelor categorii de subiecți, persoane fizice: Persoane autorizate, beneficiari efectivii, persoane afiliate, Deținători desemnați (Carduri business),

utilizatori ai SADD, salariați, personal cu funcție de răspundere, persoane de contact și alte asemenea persoane fizice aflate în legătură directă sau indirectă cu Clientul și/sau implicate în activitatea acestuia, a căror date cu caracter personal sunt dezvăluite, direct sau indirect, de către Client, pentru și în legătură cu derularea prezentelor Condiții Generale, a Serviciilor și/sau a Cererilor/ contractelor specifice (denumiți în continuare "subiecți ai datelor cu caracter personal").

2. Banca prelucrează datele cu caracter personal având la bază următoarele temeuri legale: obligația legală care îi revine Băncii conform legislației care reglementează activitatea băncilor; obligația de executare a prevederilor contractuale la care Banca este parte, sau pentru luarea unor măsuri înaintea încheierii contractului, la cererea Clientului; interesul legitim al Băncii; consimțământul subiectului de date cu caracter personal (în cazurile prevăzute de lege).

3. Banca prelucrează datele pe care le furnizează în mod direct subiecții datelor cu caracter personal, precum și datele care sunt generate ulterior, în baza acestora, prin completarea cererilor și formularelor, în dependență de serviciul solicitat.

4. Banca prelucrează date cu caracter personal făcute publice de către subiecții datelor, în limitele legislației în vigoare.

5. În vederea asigurării unor servicii financiar-bancare calitative și conformării la prevederile legale, în special din domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, Banca este în drept să consulte baze de date publice/private și alte surse sigure și independente, în limitele legislației în vigoare.

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

6.1. încheierea și derularea relațiilor contractuale cu Banca în scopul prestării de către Bancă a serviciilor și oferirii produselor bancare;

6.2. oferirea produselor/ serviciilor prestate de către Bancă, inclusiv în mediul on-line, pentru clienții Băncii;

6.3. 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;

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

6.5. recuperarea creanțelor, executarea silită a sumelor datorate Băncii, administrarea popriilor și sechestrelor;

6.6. furnizarea de informații/ răspunsuri și tratarea cererilor/ sesizărilor/ reclamațiilor de orice natură adresate Băncii de diferite persoane, prin intermediul canalelor acceptate de Bancă;

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

6.8. înregistrarea comunicărilor prin canale digitale/ analogice și a apelurilor și convorbirilor telefonice realizate în scopul eficientizării și a îmbunătățirii serviciilor acordate clientului, al încheierii și executării în condiții optime a contractelor cu clienții, respectiv a realizării tranzacțiilor online;

6.9. în scopuri statistice;

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

7. Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul Băncii doar în scopurile menționate, cu respectarea legislației în vigoare, fără a se urmări obținerea unor informații pentru alte scopuri decât cele enunțate.

8. 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: *date generale de identificare*: nume, prenume, patronimic și pseudonim (după caz), data și locul nașterii, cetățenia; *date de contact*: domiciliul și reședința (dacă este cazul), numărul de telefon/fax, adresa de poștă electronică; *date atribuite de autorități publice*: codul numeric personal, seria și numărul actului de identitate; *date profesionale*: profesia, ocupația, numele angajatorului ori natura activității proprii, funcția publică deținută (dacă este cazul); *date privind situația familială*: stare civilă, număr copii, persoane aflate în întreținere; *date privind situația financiară*: venituri, tranzacții bancare și istoricul acestora, bunurile deținute; *date bancare*: coduri de identificare, coduri IBAN atașate conturilor bancare, numerele cardurilor de plată, data expirării cardurilor; *semnătura electronică, semnătura olografă*; *imagea*: foto (din actul de identitate furnizat) și video (de ex: înregistrată de camere de supraveghere video instalate în sediile Băncii și înregistrările efectuate în procesul de inițiere a relației de afaceri prin mijloace electronice); *vocea*: înregistrată în cadrul convorbirilor telefonice cu reprezentanții Băncii (de ex. serviciile call center, suport carduri și în proces de inițiere a relației de afaceri prin mijloace electronice); *apartenența politică*: informații legate de calitatea de persoană expusă politic, în cazurile prevăzute de lege; *date necesare pentru evitarea fraudelor*: informații publice despre acuzații și condamnări legate de infracțiuni precum fraude, spălare de bani și finanțarea actelor de terorism; *date tehnice la utilizarea serviciilor prestate on-line sau la vizitarea site-ului Băncii*: parola de unică folosință (OTP), 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; alte date necesare scopurilor de afaceri.

9. Banca evită să prelucrez date din categoria specială a datelor cu caracter personal (originea rasială sau etnică, convingerile politice, religioase, privind starea de sănătate sau viața intimă, precum și cele privind condamnările penale), cu excepția cazurilor în care:
- 9.1. prelucrarea este necesară în scopul îndeplinirii obligațiilor și al exercitării unor drepturi specifice ale Băncii, în măsura în care acest lucru este autorizat de legislația în vigoare;
  - 9.2. subiectul datelor cu caracter personal și-a dat consimțământul explicit, în mod separat;
  - 9.3. prelucrarea se referă la date cu caracter personal care sunt făcute publice;
  - 9.4. prelucrarea este necesară pentru constatarea sau exercitarea unui drept în instanță.
10. Refuzul Clientului și/sau subiecților de a furniza Băncii datele cu caracter personal, necesare îndeplinirii activității propuse/ solicitate, poate determina imposibilitatea de a iniția/ continua relația de afaceri, de a presta serviciile și/sau a îndeplini celelalte scopuri de prelucrare a datelor de către Bancă.
11. Clientul este responsabil pentru asigurarea furnizării către Bancă a datelor personale ale subiecților de date cu caracter personal, având obligația de a informa respectivii subiecți cu privire la scopul prelucrării, destinatarii datelor și datele prelucrate.
12. Transmiterea datelor cu caracter personal în adresa unor persoane terțe se efectuează numai în cazurile în care acest fapt este în mod expres permis sau prescris de legislația în vigoare. Datele pot fi transmise către terțe părți în următoarele cazuri:
- 12.1. partenerilor contractuali ai Băncii, în volumul și limitele necesare realizării scopurilor pentru care datele respective sunt prelucrate;
  - 12.2. 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.
13. Transmiterea transfrontalieră a datelor cu caracter personal se face în temeiul prevederilor legale sau acordurilor internaționale, la care Republica Moldova este parte.
14. Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul Băncii în termenele stabilite, 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.
15. Banca, în calitate de entitate raportoare, este obligată 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, arhiva conturilor și documentelor primare, corespondența de afaceri, rezultatele analizelor și cercetărilor efectuate, pe o perioadă de 5 ani de la încetarea relației de afaceri sau de la data unei tranzacții ocazionale.
16. În conformitate cu prevederile legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor, pentru anumite tipuri de documente și informații, termenul de 5 ani poate fi prelungit cu încă 5 ani suplimentari, la cererea organelor cu funcții de supraveghere a Băncii.
17. La expirarea termenului de prelucrare, datele cu caracter personal sunt distruse/șterse în funcție de suportul pe care au fost stocate, cu excepția cazurilor în care, la solicitarea organelor cu funcții de supraveghere a băncii, termenul de păstrare a datelor a fost prelungit.
18. Subiecții datelor cu caracter personal, în temeiul legislației în vigoare, beneficiază de următoarele drepturi:
- 18.1. să obțină în mod gratuit informațiile privind datele sale cu caracter personal prelucrate în cadrul Băncii, scopul prelucrării, categoriile de date avute în vedere și destinatarii sau categoriile de destinatari cărora le sunt dezvăluite aceste date etc.;
  - 18.2. să dispună de acces liber la datele sale cu caracter personal, inclusiv de dreptul de a efectua copiile datelor respective, cu excepția situațiilor prevăzute în legislația în vigoare;
  - 18.3. dreptul de intervenție asupra datelor cu caracter personal, ce prevede rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor cu caracter personal a căror prelucrare contravine legii, în special datorită caracterului incomplet sau inexact al datelor;
  - 18.4. 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. Persoanele vizate se pot opune oricând prelucrărilor pentru scop de marketing, precum și prelucrărilor bazate pe interesul legitim al Băncii, din motive care țin de situația lor specifică. Pentru prelucrările care au la bază o obligație legală a Băncii în calitate de entitate raportoare, persoanele vizate nu se pot opune prelucrării;
  - 18.5. să aibă acces liber la justiție, prin adresarea organului de control al prelucrărilor de date cu caracter personal în cazul încălcării legislației în vigoare ce vizează protecția datelor cu caracter personal, sau după caz, instanței de judecată;
  - 18.6. dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale;

18.7. alte drepturi menționate în legislația Republicii Moldova, precum și în reglementările internaționale aplicabile.  
18.8. Pentru a exercita unul sau mai multe drepturi privind prelucrarea datelor cu caracter personal, subiectul datelor poate adresa o sesizare (cerere/ reclamație) scrisă și semnată, la sediul Băncii din mun. Chișinău, str. 31 August 1989,127, sau prin e-mail: protectiadatelor@maib.md. Orice sesizare, adresată Băncii în scris, va fi procesată în modul corespunzător, conform ordinii stabilite în Bancă.

## F. CONTRACTAREA SERVICIILOR FINANCIARE

1. Banca prestează Serviciile/pachetele de servicii în baza Contractului, prezentelor Condiții Generale, a Cererii(ilor).
2. Clientul contractează Serviciile în baza Cererii(ilor) și a informației prezentate în conformitate cu cerințele Băncii și legislației în vigoare.
3. Contractarea Serviciilor poate fi efectuată prin depunerea de către Client a Cererii corespunzătoare Serviciului solicitat prin una din modalitățile dispuse în Contract, puse la dispoziția Clientului de către Bancă, descrisă în prezentele Condiții Generale pentru fiecare Serviciu.
4. Clientul poate renunța la utilizarea unor Servicii contractate, prin depunerea unei cereri de refuz/anulare corespunzătoare Serviciului respectiv.
5. Orice inițiere a relației de afaceri va fi urmată de:
  - 5.1. deschiderea de către Bancă cel puțin a unui Cont bancar pentru Client, la care vor fi atașate Serviciile oferite de Bancă. Excepție pot face relațiile de afaceri inițiate de Bancă cu clienții, care prin genul de activitate practicat, sau prevederile legislative, nu necesită sau nu au dreptul de a deschide Conturi bancare la băncile licențiate.
  - 5.2. contractarea Serviciului Internet Banking.

## G. GARANTAREA DEPOZITELOR

1. Banca este instituție membră a schemei de garantare a depozitelor. Mijloacele bănești ale Clientului înregistrate în conturile sale bancare sunt garantate în conformitate cu Legea nr. 160/22.06.2023 privind garantarea depozitelor în bănci. Prin prezentele Condiții Generale, Banca aduce la cunoștința Clienților săi, existenți și potențiali, toate informațiile necesare cu privire la Fondul de acoperire a depozitelor bancare, schema responsabilă de protecția mijloacelor bănești din conturile Clientului, nivelul de acoperire, plata compensațiilor și cu privire la conturile bancare excluse. Totodată, informațiile respective sunt afișate pe panourile informative din Subdiviziunile Băncii, cât și pot fi solicitate în orice moment de către Client la oricare ghișeu al Băncii, la cerere, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil acceptat de Bancă.

### 2. Formular de informare a deponenților:

Informații de bază referitoare la protecția depozitului:	
Depozitele constituite la BC "MAIB" SA sunt protejate de către:	Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar (FGDSB). <sup>1</sup>
Nivelul de acoperire:	Nivelul de acoperire stabilit este de 100 000 de lei moldovenești per deponent per bancă. <sup>2</sup> Nota: începând cu 1 ianuarie 2025, cifra "100 000" se va substitui prin cifra "200 000". Valoarea minimă de la care se plătesc compensații pentru depozitele aferent căroră nu a avut loc nicio tranzacție în ultimele 24 de luni nu va depăși costurile administrative suportate de FGDSB pentru efectuarea plății.
Dacă aveți mai multe depozite plasate la aceeași bancă:	Toate depozitele plasate la aceeași bancă sunt "agregate" și cuantumul total este supus nivelului de acoperire stabilit de 100 000 de lei moldovenești. <sup>2</sup> Nota: începând cu 1 ianuarie 2025, cifra "100 000" se va substitui prin cifra "200 000".
Dacă aveți un cont comun cu altă persoană (alte persoane):	Se aplică limita de 100 000 de lei moldovenești, separat, pentru fiecare deponent. <sup>3</sup> Nota: începând cu 1 ianuarie 2025, cifra "100 000" se va substitui prin cifra "200 000".
Perioada de plată a compensațiilor convenite în caz de indisponibilizare a depozitelor plasate la bancă:	10 zile lucrătoare. <sup>4</sup> Nota: începând cu 1 ianuarie 2025, cifra "10" se va substitui prin cifra "7".
Moneda de plată a compensației:	Lei moldovenești (MDL).
Date de contact:	<b>Adresa:</b> MD-2004, mun. Chișinău, Republica Moldova, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.

	180, bir. 1312 <b>Telefon:</b> (373 22) 29 60 51 <b>Tel/Fax:</b> (373 22) 29 62 81 <b>E-mail:</b> info@fgdsb.md
Informații suplimentare <sup>5</sup> :	Pagina web al FGDSB (www.fgdsb.md).

<sup>1</sup> Schema responsabilă de protecția depozitului dumneavoastră:

Depozitul dumneavoastră este acoperit de Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar. În caz de insolvență a băncii la care aveți depozite, acestea sunt acoperite în limita nivelului de acoperire stabilit de 100 000 de lei moldovenești.

<sup>2</sup> Nivelul de acoperire:

În cazul în care un depozit este indisponibil deoarece o bancă nu își poate onora obligațiile financiare conform condițiilor contractuale și legale aplicabile, plata compensațiilor către deponenți se face de către Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar. Fiecare compensație are un plafon maxim stabilit de 100 000 de lei moldovenești. Acest lucru înseamnă că toate depozitele de la aceeași instituție de credit sunt agregate pentru determinarea încadrării în nivelul de acoperire. De exemplu, dacă un deponent deține un cont de economii în valoare de 190 000 de lei moldovenești și un cont curent în care are 20 000 de lei moldovenești, acestuia i se vor rambursa doar 100 000 de lei moldovenești.

<sup>3</sup> Nivelul de acoperire aplicabil conturilor comune:

În cazul conturilor comune, nivelul de acoperire de 100 000 de lei moldovenești se aplică fiecărui deponent.

În următoarele cazuri, depozitele sunt acoperite peste nivelul de acoperire, până la suma de 200 000 de lei moldovenești (*începând cu 1 ianuarie 2025, cifra "200 000" se va substitui prin cifra "400 000"*):

- depozitele persoanelor fizice ce rezultă din tranzacții imobiliare privind bunuri imobile cu destinație locativă;
- sume depozitate ca decontări sau compensații ce rezultă în urma divorțului, pensionării, concedierii, dizabilității, decesului; și
- depozitele persoanelor fizice ce rezultă din plata indemnizațiilor de asigurare sau repararea prejudiciului cauzat prin infracțiuni sau condamnare ilegală. Informații suplimentare sunt disponibile pe pagina web a FGDSB ([www.fgdsb.md](http://www.fgdsb.md)).

<sup>4</sup> Plata compensațiilor:

Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar (FGDSB),

Adresa: MD-2004, mun. Chișinău, Republica Moldova, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 180, bir. 1312.

Telefon: (373 22) 29 60 51, e-mail: [info@fgdsb.md](mailto:info@fgdsb.md).

Acesta vă va acorda compensațiile convenite (până la nivelul de acoperire de 100 000 de lei moldovenești) în termen de 10 zile lucrătoare de la data la care depozitele au devenit indisponibile.

Dacă nu v-a fost pusă la dispoziție compensația în acest termen, vă recomandăm să contactați FGDSB. Informații suplimentare sunt disponibile pe pagina web a FGDSB ([www.fgdsb.md](http://www.fgdsb.md)).

<sup>5</sup> Alte informații importante:

În conformitate cu art. 23 alin (2) din Legea Nr. 160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci, *nu sunt garantate următoarele depozite:*

- fondurile proprii ale băncii, deținute de aceasta, sau depozitele unei entități juridice controlate de respectiva bancă;
- depozitele plasate de alte bănci sau alte organizații licențiate ori autorizate de Banca Națională, de Comisia Națională a Pieței Financiare sau, în cazul băncilor străine, de o autoritate străină de supraveghere;
- depozitele autorităților publice centrale sau locale;
- depozitele declarate ilicite prin hotărâre judecătorească. Fondul suspendă plata depozitelor persoanelor împotriva cărora s-a intentat o acțiune în instanța de judecată privind legalitatea depozitelor respective până în momentul în care hotărârea judecătorească devine definitivă și irevocabilă;
- depozitele ce provin din activități legate de spălarea banilor și finanțarea terorismului, fapt confirmat printr-o hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă;
- depozitele ai căror deținători nu au fost sau nu pot fi identificați la data indisponibilității depozitelor respective;
- titlurile de creanță, emise de bancă, și datoriile care decurg din acceptări proprii și bilete la ordin;
- depozitele sau alte instrumente care contează pentru capitalul reglementat al băncii, conform legislației aplicabile.

## Capitolul II. SERVICII FINANCIARE OFERITE CLIENȚILOR

## A. CONT CURENT

### A.1. PREVEDERI GENERALE

1. Banca va putea, fără însă a fi obligată la aceasta, să deschidă Conturi curente cu sau fără Card atașat, în monedă națională și/sau valută străină la cererea Clientului.
2. Perioada de valabilitate a Contului curent este cuprinsă între data deschiderii și data închiderii acestuia.
3. Clientul este în drept să solicite deschiderea mai multor Conturi curente în una sau mai multe subunități ale Băncii.
4. În/din Contul curent al Clientului pot fi efectuate următoarele operațiuni:
  - 4.1. încasarea/ eliberarea numerarului în monedă națională/valută străină;
  - 4.2. plăți în monedă națională/valută străină;
  - 4.3. înregistrarea în Cont curent a mijloacelor bănești transferate prin virament în monedă națională/valută străină;
  - 4.4. tranzacții de schimb valutar (prin virament);
  - 4.5. decontările aferente creditelor bancare (acordări/ rambursări);
  - 4.6. decontările aferente depozitelor bancare (inclusiv supliniri și retrageri parțiale din depozite);
  - 4.7. decontările aferente proiectelor salariale/tichetelor de masă electronice;
  - 4.8. perceperea/ plata dobânzilor, comisioanelor și altor plăți convenite între Părți;
  - 4.9. perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din cont;
  - 4.10. alte operațiuni și servicii bancare, care necesită înregistrarea mijloacelor bănești în/din Contul curent al Clientului.
5. Clientul poate efectua operațiunile atât în subunitățile Băncii, cât și la distanță, prin intermediul SADD.
6. Banca poate stabili, în actele sale normative interne, limite legate de operațiunile în/din Conturile curente ale Clienților (numărul tranzacțiilor, limite valorice pentru o operațiune și/sau cumulative pentru o perioadă de timp etc.).

### A.2. DESCHIDEREA CONTURILOR CURENTE

1. Banca poate deschide Conturi curente, fără însă a fi obligată la aceasta, conform ofertei comerciale a Băncii, în baza Cererii și a informației prezentate de Client și/sau reprezentantul acestuia, urmare a aplicării măsurilor de precauție și verificărilor corespunzătoare de cunoaștere a clienței în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale și legislației în vigoare, în condițiile acceptării de către Bancă a inițierii/continuării relației de afaceri.
2. Banca va deschide Contul curent la depunerea de către Client a Cererii prin una din următoarele modalități:
  - 2.1. în subunitățile Băncii, prin completarea pe suport de hârtie a Cererii, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Clientului și, după caz, amprenta ștampilei, corespunzătoare specimenelor din Fișa deținută de Bancă; sau
  - 2.2. la distanță, în cazul oferirii de către Bancă a unor astfel de funcționalități, prin una din următoarele modalități:
    - 2.2.1. prin completarea și semnarea, în format electronic conform instrucțiunilor funcționale ale SADD, a Cererii prin intermediul SADD;
    - 2.2.2. prin completarea și semnarea, prin mijloace electronice, a Cererii prin intermediul paginii web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).
    - 2.2.3. pentru clienții existenți, Banca va deschide Contul curent 2251, 2224, prin mijloace electronice, prin una din următoarele modalități:
      - 2.3.1 prin apel telefonic, la numărul scurt 1314:
        - 2.3.1.1. prin apelarea la numărul scurt 1314, Clientul va solicita suport în vederea deschiderii contului bancar la distanță, fiind comunicate de către Client datele necesare (valuta contului, codul de comision etc.). Specialistul Băncii, după identificarea Clientului, va acorda suportul necesar în vederea completării Cererii aferente deschiderii contului bancar prin mijloace electronice.
        - 2.3.1.2. ulterior, se expediază de către specialistul Băncii Cererea de deschidere cont bancar prin mijloace electronice la adresa de e-mail a Clientului confirmată în sistemul informațional al Băncii, pentru aplicarea semnăturii electronice calificate a Persoanei Autorizate, în format PDF.
        - 2.3.1.3. specialistul Băncii va prelua Cererea recepționată la e-mail și va întreprinde acțiunile aferente deschiderii conturilor bancare și oferirea serviciilor atașate la cont.
      - 2.3.2. prin expedierea direct de către Client a Cererii completă și semnată cu semnătură electronică calificată, la adresa de e-mail: [start@maib.md](mailto:start@maib.md), conform modelului Cererii disponibil pe pagina web a Băncii.
3. Contul curent se va deschide în termen de cel mult 2 (două) zile lucrătoare din data depunerii de către Client a Cererii și acceptării acesteia de către Bancă.
4. La deschiderea Contului, Banca informează Serviciului Fiscal de Stat al Republicii Moldova (SFS) despre Contul curent deschis.



5. Oricărui Cont curent i se pot atașa diverse servicii, la solicitarea Clientului în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale.
6. La deschiderea contului, precum și pe durata menținerii acestuia, Banca este în drept să solicite documente/informații suplimentare sau substituirea unora dintre acestea, ca urmare a modificărilor operate în legislație.

### **A.3. MODIFICAREA CONTURILOR CURENTE**

1. Datele Contului curent se modifică în cazul:
  - 1.1. modificării codului Băncii;
  - 1.2. modificării denumirii, formei juridice de organizare a Clientului;
  - 1.3. modificării planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din Republica Moldova;
  - 1.4. modificării codului numeric al valutei în care a fost deschis contul;
  - 1.5. în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.
2. Banca va transfera Contul curent al Clientului dintr-o subunitate a Băncii în alta în baza cererii Clientului.
3. Banca este în drept să adopte de sine stătător decizia privitor la modificarea contului în cazul modificării planului de conturi al evidenței contabile în băncile licențiate din Republica Moldova.
4. În cazurile prevăzute de legislație, Banca informează SFS despre Contul curent modificat.
5. Modificarea Contului curent, expusă la pct. [1.3-1.4](#) din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, se efectuează prin închiderea contului existent și deschiderea unui cont nou. Clientul își exprimă acordul, ca Banca să modifice contul său Curent în modul expus mai sus.
6. Despre survenirea modificărilor în contul bancar, expuse la pct. [1.3-1.4](#) din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, Banca va notifica Clientul în modul prevăzut în Contract.

### **A.4. ÎNCHIDEREA CONTURILOR CURENTE**

1. Închiderea Contului curent poate fi efectuată următoarele cazuri:
  - 1.1. la solicitarea Clientului de a închide contul sau de a rezolvi unilateral Contractul și a înceta relația de afaceri;
  - 1.2. în baza hotărârii fondatorilor/ asociațiilor persoanei juridice/organelor de constituire a persoanei juridice sau conform prevederilor documentelor de constituire a acesteia;
  - 1.3. în baza hotărârii instanței de judecată, a organelor abilitate;
  - 1.4. în temeiul refuzului SFS de luare la evidență fiscală a Contului curent;
  - 1.5. în mod unilateral, din inițiativa Băncii;
  - 1.6. în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare.
2. Închiderea Contului la solicitarea Clientului va fi efectuată numai după achitarea de către Client a tuturor sumelor pe care le datorează Băncii și în condițiile în care la Contul curent pe care Clientul solicită a fi închis nu sunt servicii atașate.
3. În cazul existenței serviciilor atașate la Contul curent, pe care Clientul solicită a fi închis, Clientul are obligația până la închiderea acestuia, de a solicita după caz, atașarea Serviciului/Serviciilor la un alt Cont curent sau sistarea oferirii Serviciilor respective.
4. Cererea de închidere a Contului se depune la subunitățile Băncii sau prin alte modalități puse la dispoziția Clientului de către Bancă, Clientul având obligația de a completa și semna toate formularele solicitate de Bancă în acest sens.
5. Până la închiderea Contului, Clientul este obligat de a transfera mijloacele bănești din respectivul Cont într-un alt cont al său deschis la Bancă sau într-un cont al său deschis la o altă bancă /prestator al serviciilor de plată.
6. În cazul în care Contul curent are atașat/e Card/uri, închiderea se va efectua după 30 (treizeci) zile calendaristice de la depunerea cererii de către Client, dacă un alt termen nu se impune în cazul în care există refuzuri la plată în curs de soluționare.
7. Clientul nu poate solicita închiderea Contului asupra căruia sunt aplicate grevări/popriri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege.
8. Banca va închide Conturile curente ale Clientului, în mod unilateral, în următoarele cazuri:
  - 8.1. în cazul neachitării Băncii a taxelor și comisioanelor bancare, inclusiv aferente administrării contului pentru o perioadă de 6 (șase) luni consecutive;
  - 8.2. în Contul curent nu au fost înregistrate operațiuni o perioadă de minim 24 (douăzeci și patru) luni consecutiv și soldul contului este mai mic sau egal cu comisionul pentru închiderea Contului curent;
  - 8.3. Clientul are statutul "lichidat" în sistemele electronice și resursele informaționale, disponibile ale autorităților publice/persoanelor juridice;
  - 8.4. în cazul rezoluțiunii unilaterale de către Bancă a Contractului și încetării relației de afaceri cu Clientul.

9. În cazurile de închidere a Contului, enumerate la pct. [8.1-8.2](#) din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, Banca va închide contul/conturile la expirarea termenului de 60 (șaizeci) de zile din data notificării. Banca va notifica Clientul despre închiderea contului/conturilor în modul prevăzut în Contract.
10. În cazul de închidere a Contului, expus în pct. [8.3](#) din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, Banca va închide contul/conturile Clientului după constatarea statutului Clientului.
11. În caz de închidere a Contului, expus în pct. [8.4](#) din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, Banca va închide contul/conturile Clientului la data rezoluției Contractului, dacă Clientul nu le-a închis de sine stătător până la acel moment. Urmare a închiderii contului/conturilor, suma care constituie la acea dată soldul creditor al Contului va fi transferată și păstrată la un cont special al Băncii, până la o posibilă transferare a sumei conform instrucțiunilor Clientului.
12. La închiderea contului Clientului, Banca informează SFS despre contul închis.
13. În cazul în care Clientul nu dispune de alte Conturi la Bancă/Servicii contractate, închiderea Contului are drept efect și rezoluțiunea Contractului și încetarea relației de afaceri.

## **B. OPERAȚIUNI DE PLATĂ ȘI ALTE SERVICII ATAȘATE LA CONT CURENT**

1. Operațiunile de plată ale Clienților vor fi executate de Bancă prin intermediul Conturilor curente ale acestora, în strictă conformitate cu actele legislative și normative în vigoare.
2. Operațiunile de plată prin Conturile curente ale Clientului pot fi efectuate numai după recepționarea avizului pozitiv al SFS, privind luarea la evidență fiscală a Contului, cu excepția Conturilor deschise persoanelor juridice nerezidente care nu au obiecte impozabile pe teritoriul Republicii Moldova, caz în care operațiunile de plată vor putea fi efectuate după transmiterea de către Bancă a informației respective în adresa SFS.
3. Pentru Conturile curente ale Clienților, participante în operațiunile de plăți, Banca va genera și va utiliza, în mod obligatoriu, coduri IBAN.
4. În cadrul operațiunilor de plată, Clientul va utiliza documente bancare, emise în conformitate cu prezentele Condiții Generale și legislația în vigoare, precum și instrumente de plată puse la dispoziție de către Bancă.
5. Banca poate stabili anumite limite aferente operațiunilor de plată pentru diverse tipuri de operațiuni și pentru diverse instrumente de plată utilizate.
6. Executarea operațiunilor de plată 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.
7. Operațiunile de plată se consideră autorizate de Client în cazul în care și-a exprimat consimțământul prin una din următoarele modalități:
  - 7.1. prin aplicarea semnăturilor olografe ale persoanelor autorizate și, după caz, cu amprenta ștampilei, corespunzătoare specimenelor din Fișa deținută de Bancă pe documentul bancar, emis pe suport de hârtie;
  - 7.2. prin aplicarea semnăturii electronice conform instrucțiunilor funcționale ale SADD pe documentul bancar, emis prin SADD;
  - 7.3. prin mandatul dat Băncii odată cu semnarea contractului specific de către Client, în cazul operațiunilor de Debitare Directă;
  - 7.4. sau odată cu semnarea Cererii – în cazul Plăților Programate.
8. Orice alte operațiuni de plată, inclusiv singulare, se vor executa în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

### **B.1. PLĂȚI DISPUSE DE CLIENȚII BĂNCII**

#### **B.1.1. Primirea și acceptarea ordinului de plată**

7. Ordinul de plată poate fi emis de Client sau din ordinul Clientului pe suport de hârtie (pe formular pus la dispoziție de către Bancă) sau prin intermediul SADD, la care Clientul are acces autorizat.
8. Ordinul de plată se va întocmi în limba română, cu excepția elementelor aferente sistemelor de plăți internaționale care pot fi în limbă străină și va conține elementele obligatorii necesare executării transferului de credit aferent. Nu se admit corectări și/sau ștersături.
9. Ordinul de plată poate fi emis de Client în monedă națională sau în valută străină.
10. Ordinul de plată în monedă națională și în valută străină va conține toate elementele obligatorii, prevăzute de legislația în vigoare și reglementările Băncii.
11. Ordinul de plată se execută în valuta Contului bancar al Clientului. Banca va admite ca în Ordinul de plată, moneda plății să fie diferită de moneda contului (plăți prin convertire) doar în următoarele cazuri:
  - 11.1. ordinul de plată este în valută străină și este unitar (Clientul nu va mai avea nevoie de astfel de plăți în viitor); și/sau
  - 11.2. moneda plății este o valută străină cu care Banca nu operează la momentul plății.

12. 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.
13. Ordinul de plată emis de Client sau din ordinul Clientului va fi transmis Băncii direct de către Client ori prin intermediul unui beneficiar al plății, în ziua în care a fost emis.
14. Momentul primirii ordinului de plată se consideră ziua și ora în care ordinul de plată, transmis de către Client este recepționat de Bancă.
15. Dacă momentul primirii este după ora-limită a zilei lucrătoare stabilită sau este într-o zi nelucrătoare pentru Bancă, ordinul de plată se consideră primit în următoarea zi lucrătoare. Ordinele de plată cu tipul de transfer "Urgent", prezentate după ora-limită, nu vor fi primite spre executare.
16. În cazul operațiunilor de Debitare Directă sau Plăților programate, momentul primirii ordinului de plată este considerat ziua convenită în contractul specific/Cerere. Prevederile pct. 15 se aplică în mod corespunzător.
17. Orele-limită de primire a ordinelor de plată, în vederea procesării acestora în ziua curentă bancară, sunt afișate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).
18. Banca nu are obligația de a verifica datele bancare ale beneficiarului indicate de către Client în ordinul de plată, efectuând plata în conformitate cu datele indicate în ordinului de plată.
19. Ordinul de plată prezentat Băncii se va accepta spre executare în cazul în care:
  - 19.1. Clientul are Cont bancar deschis la Bancă;
  - 19.2. ordinul de plată este autorizat de Client;
  - 19.3. ordinul de plată conține elementele obligatorii necesare;
  - 19.4. disponibilul de mijloace bănești în Contul bancar al Clientului este suficient pentru executarea plății și încasarea comisioanelor bancare;
  - 19.5. 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 popririlor aplicate permite executarea ordinului de plată, sau există permisiune din partea tuturor organelor abilitate, care au aplicat grevările/înaintat popririle;
  - 19.6. ordinul de plată este însoțit de documente justificative corespunzătoare scopului plății, în cazurile în care prezentarea acestor documente este prevăzută de legislația în vigoare în domeniul reglementării valutare, sau este solicitată de către Bancă în scopul aplicării măsurilor de precauție;
  - 19.7. plata nu contravine prevederilor actelor normative în vigoare, inclusiv a celor în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, și nu încalcă regimul de Sancțiuni, recunoscute și aplicate de Bancă;

#### **B.1.2. Refuzul operațiunii de plată**

20. Banca poate refuza executarea unei operațiuni de plată și poate adopta orice măsură care se impune, inclusiv anularea sau blocarea instrumentului de plată, în cazul în care Banca consideră că:
  - 20.1. nu au fost respectate prevederile prezentelor Condiții Generale/Contractului specific, inclusiv dar fără a se limita la cerințele de primire și acceptare ale ordinului de plată, descrise în prezentele Condiții Generale;
  - 20.2. operațiunea de plată dispusă ar putea să încalce unele prevederi legale sau este considerată frauduloasă sau cu potențial fraudulos;
  - 20.3. Clientul refuză să prezinte documente justificative solicitate expres de către Bancă, sau documentele prezentate nu permit Băncii înțelegerea deplină a scopului și naturii tranzacției;
  - 20.4. Clientul dispune efectuarea unei plăți către o Persoană sancționată;
  - 20.5. 14.5. Clientul este o Persoană sancționată;
  - 20.6. 14.6. Banca beneficiarului /banca intermediară este o Persoană sancționată;
  - 14.7. există alte restricții referitoare la regimul de Sancțiuni.
21. Un ordin de plată a cărui executare a fost refuzată de către Bancă se consideră că nu a fost primit.
22. În cazul neacceptării spre executare a unui ordin de plată, Banca va notifica Clientul asupra cauzelor refuzului (cu excepția cazurilor în care Banca în temeiul legislației poate să nu explice motivele deciziei sale) și a modalității de remediere a erorilor ce au determinat refuzul, cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare următoare celei în care ordinul de plată respectiv a fost primit.
23. Notificarea refuzului este pusă la dispoziția Clientului prin aceeași modalitate, prin care a fost inițiat ordinul de plată, după caz, Clientul având obligația de a respecta prevederile contractelor specifice și/sau instrucțiunile cuprinse în manualele de utilizare a SADD privind consultarea stării ordinelor de plată și/sau a notificărilor transmise de către Bancă.

#### **B.1.3. Executarea ordinelor de plată**

24. 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.

25. Plățile ordinare în monedă națională, la solicitarea Clientului, pot fi executate în regim „Urgent”, contra unui comision conform Tarifelor Băncii în vigoare.
26. Executarea plății în regim „Urgent” se va realiza în termenul stabilit de Bancă și adus la cunoștința Clientului prin intermediul paginii web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)). În cazul în care 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.
27. 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.
28. Banca va debita Contul bancar al Clientului cu suma plății în ziua executării ordinului de plată.
29. 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.
30. În cazul plății în valută străină, Clientul va selecta una din posibilitățile achitării comisioanelor aferente executării ordinului de plată în valută străină: OUR, BEN, SHA sau FULLPAY:
  - 30.1. OUR – toate comisioanele bancare aferente plății sunt achitate de către Clientul plătitor (inclusiv comisioanele băncii/băncilor intermediare). La procesarea plății opțiunea „OUR” poate fi schimbată de către banca corespondentă în „SHA”, care poate fi modificată de banca intermediară în opțiunea „BEN”;
  - 30.2. BEN – toate comisioanele bancare aferente plății sunt plătite de către Clientul beneficiar al plății (inclusiv comisioanele băncii/băncilor intermediare);
  - 30.3. SHA – comisionul Băncii este plătit de Clientul plătitor, iar comisionul băncii beneficiarului este achitat de către Clientul beneficiar al plății;
  - 30.4. FULLPAY (se aplică pentru plățile în dolari SUA) – toate comisioanele bancare aferente plății în dolari SUA sunt achitate de către Clientul plătitor (inclusiv comisioanele băncii/băncilor intermediare).
31. Banca este în drept să stabilească de sine stătător banca intermediară pentru executarea transferului de credit aferent plății în valută străină.

#### **B.1.4. Revocarea ordinului de plată**

32. 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). Cererea de revocare se va perfecta în scris și se va semna de către Client.
33. Un ordin de plată transmis Băncii nu poate fi revocat după ce acesta a fost primit și acceptat de Bancă, cu excepția următoarelor cazuri:
  - 33.1. În cazul Plăților programate, Clientul poate revoca un ordin de plată cel târziu până la sfârșitul zilei lucrătoare care precede ziua convenită pentru debitarea Contului bancar.
  - 33.2. 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 lucrătoare care precede ziua convenită a debitării Contului bancar.
34. În cazul plăților în pachet, revocarea unei plăți separate nu se admite.
35. Orice cost ocazional sau prejudiciu suferit de Bancă, ce decurge din revocarea sau modificarea unui ordin de plată, va fi suportat de Client și debitat de Bancă din oricare Cont bancar al acestuia, fără îndeplinirea altor formalități prealabile.
36. Returnarea sumei unei operațiuni de plată, care a fost deja executată de Bancă, este posibilă doar în condițiile legislației în vigoare.

#### **B.1.5. Operațiuni de plată neautorizate, neexecutate sau executate incorect**

37. 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 documentelor justificative aferente operațiunii (dacă legislația în vigoare impune prezentarea unor astfel de documente).
38. 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.
39. 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 imediat orice operațiune de plată neautorizată sau executată incorect.

40. În cazul în care 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.
41. În cazul în care Clientul retrage sau utilizează în orice fel suma creditată incorect sau o parte din aceasta, Clientul se obligă să ramburseze Băncii suma respectivă.
42. Clientul va restitui Băncii orice mijloace bănești, înscrise în cont eronat și/sau care nu îi aparțin, nu mai târziu de a doua zi lucrătoare după depistarea acesteia.
43. Banca va restitui integral și fără rețineri nejustificate, mijloacele bănești trecute incorect la scăderi din contul Clientului.

## **B.2. PLĂȚI ÎN FAVOAREA CLIENTULUI**

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 lucrătoare și în ziua lucrătoare 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 și nu există alte motive de a nu o executa.
2. Suma ce face obiectul transferului de credit primit va fi creditată în Contul bancar al Clientului:
  - 2.1. imediat ce a fost debitat Contul bancar al plătitorului - în cazul plății intrabancare;
  - 2.2. la data creditării contului corespondent al Băncii (data valutei);
  - 2.3. la data primirii, dacă data valutei indicată în ordinul de plată precede data primirii, în cazul plății interbancare.
3. În cazul în care data valutei va fi o zi nelucrătoare pentru Bancă, creditarea Contului bancar al Clientului se va face în ziua lucrătoare următoare.
4. În cazul în care valuta plății diferă de valuta Contului bancar al Clientului, indicat în ordinul de plată primit, Banca va credita Contul bancar al Clientului cu echivalentul, în valuta Contului bancar, al sumei primite, calculat la cursul de schimb valutar comercial al Băncii, valabil la data creditării Contului bancar al Clientului.
5. În cazul plății în valută străină, dacă codul IBAN conține erori ne semnificative, iar Clientul poate fi identificat, se va credita contul Clientului fără a face careva investigații suplimentare, cel târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care acesta a fost primit.
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.
7. Suma transferului de credit nefinalizat se înregistrează la contul „Sume cu caracter neidentificat” urmând a fi efectuate următoarele operațiuni:
  - 7.1. în cazul plății în monedă națională, Banca va restitui plătitorului suma transferului de credit eronat, cel târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care transferul respectiv a fost primit;
  - 7.2. în cazul plății în valută străină, Banca va solicita băncii plătitorului/băncii intermediare date suplimentare despre Client/cod IBAN. În cazul în care în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare u vor fi primite date ce ar permite creditarea contului Clientului, Banca va restitui plătitorului suma transferului eronat.
8. Banca poate refuza plata și poate adopta orice măsură care se impune, inclusiv anularea sau blocarea instrumentului de plată, în următoarele cazuri:
  - 8.1. Clientul nu a prezentat documente justificative solicitate expres de către Bancă, sau documentele prezentate nu permit Băncii înțelegerea scopului și naturii tranzacției;
  - 8.2. Plata este primită prin intermediul Centului de Casă și Decontări din Tiraspol;
  - 8.3. Plata este efectuată de către o Persoană sancționată;
  - 8.4. Clientul este o Persoană sancționată;
  - 8.5. Banca beneficiarului /plătitorului /banca intermediară este o Persoană sancționată;
  - 8.6. există alte restricții referitoare la regimul de Sancțiuni..

## **B.3. PLĂȚI PROGRAMATE**

1. Plățile programate (automate) presupun efectuarea, în mod automatizat, a plăților în numele Clientului, în baza ordinelor de plată emise și executate de către Bancă, în temeiul condițiilor stipulate în Cerere.
2. Plățile programate presupun următoarele servicii:
  - 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 depășește soldul prestabilit de Client în Cerere.
  - 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.
3. Plățile programate se acceptă și execută la data/în perioada indicată în Cerere în următoarele condiții:
  - 3.1. disponibilul de mijloace bănești în Contul bancar al Clientului la data/în perioada nominalizată este suficient pentru executarea plății și încasarea comisioanelor bancare și

- 3.2. asupra Contului bancar/ disponibilului din Contul bancar al Clientului nu sunt aplicate grevări/ popriri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege.
4. În cazul existenței asupra Contului bancar/ disponibilului din Contul bancar al Clientului a unor grevări/ popriri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege, Banca emite și execută ordinul de plată numai după anularea grevărilor/propriilor.
5. În cazul în care 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 lucrătoare ce urmează după ziua nelucrătoare.
6. Banca nu efectuează executarea parțială a plății programate.
7. În cazul existenței mai multor plăți programate pe același cont cu aceeași dată a valutei, Banca va executa ordinele de plată prin metoda aleatorie, în limita disponibilului în Contul bancar al Clientului.
8. În ziua executării/neexecutării plății programate, Banca va transmite Clientului un aviz prin poșta electronică, privind executarea/neexecutarea plății programate.
9. Clientul va asigura pe Contul bancar disponibil suficient de mijloace bănești pentru executarea plății programate și achitarea remunerației aferente, cu cel puțin 1 (una) zile calendaristică înainte de data valutei, în caz contrar, Banca neavând obligația onorării plății.
10. Modificarea condițiilor de executare a plății programate este inițiată de către Client în baza cererii care se va depune cel puțin cu 1 (una) zi calendaristică până la data valutei.
11. În cazul revocării/ anulării unei plăți programate sau a mai multor plăți programate din cadrul unui serviciu sau a revocării unui serviciu integral (în condițiile existenței altor cereri):
  - 11.1. Clientul depune o cerere de revocare a plății programate, în care stipulează detaliile aferente plății revocate;
  - 11.2. cererea de revocare se depune cel puțin cu 1 (una) zi calendaristică până la data valutară; la data acceptării Cererii de revocare plata programată nu se execută.
12. În cazul solicitării de sistare a tuturor plăților programate:
  - 12.1. Clientul înaintează o cerere de sistare a tuturor plăților programate.
  - 12.2. cererea de sistare este prezentată Băncii cu 15 (cincisprezece) zile calendaristice înainte de potențiala dată a sistării.
13. Banca sistează la solicitarea Clientului toate plățile programate, în lipsa datorilor aferente serviciului dat.

#### **B.4.ALTE SERVICII ATAȘATE LA CONT CURENT**

1. Operațiunile cu numerar în monedă națională și valute străine în/din Conturile curente ale Clientului se efectuează de către Bancă cu respectarea legislației și actelor normative interne ale Băncii în vigoare.
2. La efectuarea operațiunilor în numerar se vor solicita următoarele documente:
  - 2.1. actul de identitate al Persoanei autorizate;
  - 2.2. documentele care confirmă dreptul de a efectua operațiuni cu numerarul în Conturile curente ale Clientului;
  - 2.3. documentele justificative, care confirmă dreptul sau necesitatea efectuării tranzacției.
3. Depunerea mijloacelor bănești în numerar se efectuează:
  - 3.1. la ghișeele Băncii, indiferent de subunitatea în care a fost deschis Contul curent, cu excepția cazurilor în care sunt necesare verificări ale conformității prevederilor legislației în domeniul reglementării valutare;
  - 3.2. prin genți sigilate la ghișeele subunității Băncii (stipulată în contract) în monedă națională, în baza contractului specific, încheiat de Bancă și Client;
  - 3.3. prin pachete sigilate de unică folosință prezentate de către Client la ghișeele subunității Băncii, în monedă națională.
    - 3.3.1. modalitatea de abonare la serviciul de încasare numerar la ghișeu prin pachete sigilate se efectuează în baza Cererii completate corespunzător, depusă fizic de către Client la sucursală.
    - 3.3.2. la abonare Clientul va primi pachetul/ pachetele pentru încasarea numerarului și primul model de Borderou Însoțitor (cu posibilitatea imprimării pe viitor a acestuia de pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md))) care va fi anexat la Cerere.
    - 3.3.3. pentru prestarea serviciului de încasare numerar la ghișeu prin pachete sigilate, Banca va percepe comision în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare.
    - 3.3.4. serviciul de încasare numerar la ghișeu prin pachet sigilat este disponibil pentru toți Clientii persoane juridice care încasează numerar provenit din comercializarea mărfurilor și serviciilor, sunt Clienti existenți/ activi, ce au efectuat încasări lunar, cel puțin o încasare în fiecare lună, în decursul ultimelor 3 luni.
    - 3.3.5. încasarea numerarului la ghișeu prin pachete sigilate de unică folosință se efectuează în ordinea următoare:
      - 3.3.5.1. pachetele cu numerar se sigilează de către Client la sediul său conform instrucțiunii primite la abonare de la maib și plasate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md));
      - 3.3.5.2. la depunerea numerarului prin pachete sigilate de unică folosință se va folosi ca document bancar Borderoul Însoțitor, care se întocmește de către Client în trei exemplare la indigo, care au următoarea destinație:



- a) primul exemplar se plasează în pachetul cu numerar sigilat a Clientului;
- b) al doilea și al treilea exemplar se prezintă de către Client Băncii.

8.6.1.1. la prezentarea pachetului/pachetelor sigilate de unică folosință cu numerar, angajatul Băncii verifică integritatea pachetului/pachetelor sigilate, a sigiliului și corectitudinea întocmirii Borderoului Însoțitor, depunătorul este direct responsabil de integritatea pachetului, lipsa deteriorărilor pe pachet și sigilarea corectă a acestuia, în caz dacă nu sunt întrunite condițiile enumerate, pachetul sigilat de unică folosință cu numerar nu se primește, se returnează depunătorului sau acesta poate depune numerarul la ghișeuul băncii în conformitate cu p. 3.1 din prezentele Condiții generale;

3.3.5.4. angajatul Băncii preia pachetul/pachetele sigilate de unică folosință cu numerar, fără numărarea mijloacelor bănești din pachete, semnează și ștampilează al treilea exemplar al Borderoului Însoțitor, pe care îl restituie reprezentantului Clientului.

3.3.5.5. diferențele de numerar constatate în urma desigilării pachetelor sigilate, numărării și verificării numerarului sunt întru totul opozabile Clientului. În acest caz se vor întreprinde următoarele acțiuni:

- a) la depistarea diferenței de numerar în plus, Banca va înscrie diferența în contul curent al Clientului;
- b) la depistarea diferenței de numerar în minus, bancnotelor false sau care și-au pierdut plătibilitatea, Banca va indica în Borderoul Însoțitor suma efectivă a numerarului și va debita oricare cont curent al Clientului cu suma în cauză.

8.6.2. în cazul în care se vor identifica blocaje la cont, cum ar fi: blocare de credit; blocare totală; blocare la deschidere pe cont, grevări, încasarea numerarului nu va fi permisă.

8.6.3. încasarea numerarului la ghișeu prin pachete sigilate va fi posibilă conform limitei de încasare zilnice permise care se va actualiza în prima zi lucrătoare a fiecărei luni cu notificarea clientului la e-mail în prima zi lucrătoare a lunii:

3.3.7.1. în cazul în care suma numerarului depășește limita de încasare zilnică permisă, operațiunea de încasare a numerarului prin pachet sigilat nu va putea fi efectuată, astfel va fi accesibilă depunerea numerarului la ghișeele Băncii în conformitate p. 3.1. din prezentele Condiții generale.

3.4. prin ATM și terminale de autoservire.

4. Clientul nu va admite efectuarea operațiunilor de depunere a mijloacelor bănești în numerar în Conturile curente, care nu au fost luate la evidență de către SFS.

5. Eliberarea numerarului se efectuează în orice subunitate a Băncii, indiferent de locația în care a fost deschis Contul curent al Clientului, cu excepția cazurilor în care sunt necesare verificări ale conformității prevederilor legislației în domeniul reglementării valutare, sau prin ATM și terminale de autoservire cu utilizarea cardului.

6. Clientul nu va admite, iar Banca este în drept să refuze efectuarea operațiunilor de eliberare a mijloacelor bănești în numerar din Conturile curente, în cazul existenței asupra Contului curent/disponibilului din Contul curent al Clientului a unor grevări/popriri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege.

7. Clientul are posibilitatea de a efectua operațiuni de schimb valutar prin virament, în baza cererii de schimb valutar. Prin cererea de schimb valutar, Clientul își exprimă intenția de a cumpăra, vinde sau converti valuta străină.

7.1. Banca poate acorda Clientului posibilitatea de consultație operațiunilor Forex în cadrul băncii, prin intermediul canalului de comunicare disponibil pe platforma de mesagerie instantanee Telegram - MaibForexbot.

7.2. Prin intermediul MaibForexbot sunt disponibile următoarele funcționalități: vizualizarea cursului valutar; contactarea unui specialist maib.

7.3. Modalitatea de conectare și utilizare a canalului MaibForexBot este descrisă în Condițiile de utilizare a MaibForexBot, plasate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

7.4. MaibForexBot este disponibil pentru utilizare Clientilor eligibili indicați în Condițiile de utilizare a MaibForexBot care efectuează operațiuni de schimb valutar.

8. Cererea de schimb valutar:

8.1. poate fi depusă de către Client pe suport de hârtie, la subunitatea Băncii unde are deschise Conturile curente, fiind autorizată prin aplicarea semnăturilor olografe ale persoanelor autorizate și, după caz, cu amprenta ștampilei, corespunzătoare specimenelor din Fișa deținută de Bancă; sau

8.2. este perfectată și transmisă în format electronic, prin SADD, fiind autorizată prin aplicarea semnăturii electronice conform instrucțiunilor funcționale ale SADD.

9. 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).

10. Banca este în drept de a efectua operațiuni de schimb valutar din numele și contul Clientului, fără cereri de schimb valutar, dacă este mandatată de Client prin contracte specifice sau la dispoziția organelor abilitate prin lege cu dreptul de a dispune de mijloacele aflate în conturile bancare ale Clientilor.

11. Cererile de schimb valutar, remise după ora-limită, neprocesate, vor fi restituite a doua zi cu indicarea motivului.

12. La executarea operațiunii de schimb valutar, se va debita Contul curent al Clientului, indicat în cererea de schimb valutar, cu suma vândută și se va credita contul acestuia, cu suma cumpărată.

#### **B.5. CERINȚE FAȚĂ DE DOCUMENTELE PREZENTATE LA EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR**

1. Documentele justificative reprezintă documentele care urmează a fi prezentate Băncii pentru a justifica efectuarea operațiunilor de plată în monedă națională și/sau în valută străină și altor operațiuni.
2. Clientul poartă răspundere pentru veridicitatea documentelor care le prezintă.
3. Documentele permissive reprezintă documente ce atestă permisiunea obținută de către Client de la organele abilitate de a efectua plăți sau alte operațiuni și conțin, după caz, date despre sumele transferurilor și documentele justificative (autorizațiile BNM și anexele la acestea, notificările emise de BNM, etc.).
4. La prezentarea unui ordin de plată în valută străină pe suport de hârtie:
  - 4.1. documentele justificative pot fi prezentate de către Client în original, în copie autentificată notarial sau în copie autentificată de Client, prin aplicarea mențiunilor conform prevederilor Băncii, certificate cu semnătura persoanei autorizate și, după caz, cu amprenta ștampilei, corespunzătoare specimenelor din Fișa deținută de Bancă;
  - 4.2. documentele permissive vor fi prezentate în original sau copie a documentului electronic (dacă acesta a fost emis electronic) la efectuarea fiecărui transfer;
  - 4.3. documentele justificative/permissive se vor prezenta de către Client la momentul efectuării transferului.
5. La remiterea unui ordin de plată în valută străină electronic, prin intermediul SADD:
  - 5.1. documentele justificative vor fi remise de către Client în copie autentificată de Client, conform instrucțiunilor funcționale ale SADD, care se certifică prin semnătura electronică a Clientului;
  - 5.2. documentele permissive vor fi prezentate:
    - 5.2.1. la efectuarea primului transfer - în original sau copie a documentului electronic (dacă acesta a fost emis electronic) la subunitatea Băncii până la sau în ziua efectuării transferului în valută străină;
    - 5.2.2. la efectuarea transferurilor ulterioare:
      - a) în fotocopie a documentului emis pe suport de hârtie/electronic (dacă acesta a fost emis electronic), autentificat/ă de Client, conform instrucțiunilor funcționale ale SADD, care se certifică prin semnătura electronică a Clientului.
      - b) în original, la subunitatea Băncii (doar pentru autorizații BNM) – în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare din data efectuării transferului.
6. Dacă în baza documentelor se efectuează mai multe plăți, documentele vor fi prezentate de Client o singură dată, la efectuarea primei plăți.
7. La efectuarea operațiunilor în numerar:
  - 7.1. documentele justificative pot fi prezentate de către Client în original, în fotocopie autentificată notarial sau în copie autentificată de Client, prin aplicarea mențiunilor conform prevederilor Băncii, certificate cu semnătura persoanei autorizate și, după caz, cu amprenta ștampilei, corespunzătoare specimenelor din Fișa deținută de Bancă;
  - 7.2. documentele permissive vor fi prezentate în original sau copie a documentului electronic (dacă acesta a fost emis electronic) la efectuarea fiecărei operațiuni;
  - 7.3. documentele justificative/permissive se vor prezenta de către Client la momentul efectuării operațiunii.
8. În cazul în care operațiunea de plată se efectuează prin intermediul ATM și/sau terminale de autoservire sau cu utilizarea instrumentelor de plată și dacă, în funcție de specificul instrumentului de plată utilizat sau de modalitatea de utilizare a acestuia, la momentul efectuării operațiunii de plată nu este posibilă prezentarea la Bancă a documentelor justificative corepunzătoare, documentele în cauză se prezintă la prima cerere a Băncii.
9. În cazul în care există documente de modificare sau completare a documentelor justificative/permissive, acestea de asemenea urmează a fi prezentate Băncii în modalitatea prevăzută în prezentele Condiții Generale pentru prezentarea documentelor justificative/ permissive.  
Documentele justificative, perfectate în limbi străine, la solicitarea Băncii, se prezintă împreună cu traducerile legalizate ale acestora în limba română.

#### **B.6. INFORMAȚII PRIVIND EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR**

1. Banca confirmă executarea operațiunilor prin extrasul de cont, în care se prezintă informații privind data înregistrării operațiunilor în sistemul informațional al Băncii, sumele operațiunilor, dobânzile și comisioanele aferente operațiunilor efectuate, precum și alte informații prevăzute de legislația în vigoare.
2. Banca oferă Clientului posibilitatea de a monitoriza și gestiona mijloacele plasate în Conturile bancare prin intermediul serviciilor electronice și prin alte servicii oferite de Bancă.
3. În funcție de tipul Contului bancar deținut de Client, Banca oferă Clientului, următoarele modalități de obținere a informațiilor privind soldul contului și tranzacțiile executate:
  - 3.1. la Bancomatele Băncii pentru verificarea soldului contului pentru operațiunile cu Carduri;



- 3.2. din extrasul de cont aferent operațiunilor cu Cardul , expediat la adresa electronică indicată de Client în Cerere, nu mai târziu de a 3 zi lucrătoare a fiecărei luni, pentru luna precedentă;
- 3.3. din extrasul de cont, generat în cadrul sistemului/remis la adresa de e-mail a Clientului în cadrul serviciului Extrase Electronice;
- 3.4. din extrasul de cont generat în cadrul serviciilor Internet Banking, MAIBusiness, MAIBusinessBot.
4. Clientul poate solicita eliberarea unor extrase de cont suplimentare, pentru care va achita remunerații Băncii, în conformitate cu Tarifele Băncii.
5. Clientul va monitoriza lunar în extrasul de cont toate operațiunile efectuate, inclusiv cu Cardurile, pentru a verifica corectitudinea și veridicitatea operațiunilor înregistrate în luna de gestiune.
6. 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 (două) zile lucrătoare, iar în cazul Conturilor cu card atașat – 10 (zece) zile calendaristice) o scrisoare de comunicare despre erorile depistate, soldurile conturilor se consideră confirmate de către Client.
7. Banca garantează secretul bancar privind relația de afaceri cu Clientul, inclusiv și după încetarea relațiilor contractuale. Informația despre operațiunile efectuate în cont poate fi furnizată numai la cererea Clientului sau a Persoanei autorizate a acestuia, excepție fiind cazurile stabilite prin lege.

#### **B.7. SERVICIUL DE COLECTARE A NUMERARULUI**

1. Banca poate oferi Clientului în baza Cereri acestuia serviciul de colectare a numerarului prin Genți sigilate de la punctele de colectare ale Clientului prin intermediul Serviciul Încasare și Transportare Valori al Băncii, fără verificarea prealabilă a conținutului Genților sigilate în momentul recepționării lor, în continuare „Servicii de colectare a numerarului”. Serviciul de colectare a numerarului se oferă Clientului în condițiile și în baza disponibilității logistice a Băncii. Examinarea posibilității prestării Serviciului de colectare a numerarului se face în baza următoarei informații prezentate de Client: numărul de puncte și adresele de colectare, periodicitatea colectării săptămânale (de ex. doua ori pe săptămâna), sumele estimative colectate lunar per punct deservit. Oferta Băncii privind posibilitatea prestării Serviciului de colectare a numerarului va cuprinde și informația privind Itinerarul colectării Genților sigilate. Serviciul de Colectare a numerarului de la punctele de colectare ale Clientului, se va presta în Conformitate cu Itinerarul Colectare a Genților sigilate (Itinerar) stabilit de bancă și notificat Clientului la e-mail, care urmează a fi confirmat de către Client. Itinerarul va include lista punctelor și adreselor de colectare ale Clientului, periodicitatea și orele estimative de colectare. Ora de colectare se consideră ora parvenirii echipei de incasare la punctul de colectare al clientului (+/- 1 ora de la oricare din orele de colectare estimative indicate) în condițiile normale de trafic. Modificările itinerarului convenite de către părți sunt aplicabile la metoda de calcul a comisionului începând cu prima zi a lunii imediat următoare
2. Ordinea de efectuare a operațiunilor aferente Serviciului de colectare a numerarului:
  - 2.1. Gențile cu numerar se sigilează de către Client pe sfoară, cu sigiliul de plumb care trebuie să fie identic cu specimenul sigiliului certificat de Bancă, până la sosirea Reprezentantului Băncii.
  - 2.2. La depunerea numerarului în Genți sigilate se va folosi Borderoul însoțitor, utilizând modelul propus de Bancă, care se întocmește de către Client, în trei exemplare la indigo, care au următoarea destinație:
    - 2.2.1. primul exemplar se plasează în geanta cu numerar sigilată de către Client;
    - 2.2.2. al doilea exemplar se înmânează Reprezentantului Băncii, la colectarea Genții sigilate;
    - 2.2.3. al treilea exemplar, cu semnătura după caz și amprenta ștampilei Reprezentantului Băncii, rămâne la Client.
  - 2.3. Colectarea numerarului în Genților sigilate se va efectua în conformitate cu Itinerarul, de la punctul de colectare a Clientului.
  - 2.4. Procedura de predare-primire a Genților sigilate se va efectua în modul următor:
    - 2.4.1. la sosirea la punctul de colectare a Clientului, Reprezentantul Băncii prezintă Reprezentantului Clientului legitimația de serviciu, delegația generală pentru ridicarea Genților sigilate și Fișa de prezentare, emise de Bancă;
    - 2.4.2. după verificarea delegației generale și a Fișei de prezentare, Reprezentantul Clientului predă Reprezentantului Băncii Gențile sigilate, exemplarele doi și trei ale Borderoului însoțitor și specimenul de sigiliu;
    - 2.4.3. Reprezentantul Băncii verifică integritatea Genților sigilate, șfiorii pe care este aplicat sigiliul și a sigiliului, corespunderea sigiliului cu specimenul certificat de Bancă și corespunderea numărului genților prezentate cu numărul genților indicate în Borderoul însoțitor;
    - 2.4.4. în cazul în care Gențile sigilate corespund cerințelor expuse în punctul 2.4.3 din prezentele Condiții Generale, Reprezentantul Băncii preia Gențile sigilate, fără numărarea mijloacelor bănești din Gențile sigilate, semnează și după caz ștampilează al treilea exemplar al Borderoului însoțitor, pe care îl restituie Reprezentantului Clientului, împreună cu specimenul de sigiliu și gențile goale de la colectarea precedentă. În caz de necorespondere a Genților sigilate cerințelor enunțate, Reprezentantul Băncii refuză primirea genților, Clientul urmând să le predea, ulterior, la următoarea prezentare a Reprezentantului Băncii pentru colectarea Genților sigilate sau să le depună direct la ghișeul Băncii.

2.4.5. Reprezentantul Clientului completează câmpurile corespunzătoare ale Fișei de prezentare, aplică semnătura și o restituie Reprezentantului Băncii (nu se admit careva corectări în Fișa de prezentare, textul greșit se taie și se corectează cu o inscripție pe câmpul liber, confirmată prin semnătura Reprezentantului Clientului. În cazul în care Reprezentantul Clientului nu va preda geanta/gențile, se va face o inscripție în câmpul respectiv despre aceasta).

2.5. Diferențele de numerar constatate în urma desigilării Genților sigilate, numărării și verificării numerarului sunt întru totul opozabile Clientului, chiar dacă acesta sau reprezentantul său nu au fost prezenți la desigilarea genților și numărarea mijloacelor bănești în numerar. În acest caz, se vor întreprinde următoarele acțiuni:

2.5.1. la depistarea diferenței de numerar în plus, Banca va înscrie diferența în contul curent al Clientului;

2.5.2. la depistarea diferenței de numerar în minus, a bancnotelor suspecte de a fi false, Banca va indica în Borderoul însoțitor suma efectivă a numerarului, care urmează să fie înregistrată în contul curent al Clientului;

2.5.3. la depistarea diferenței de numerar în minus, a bancnotelor suspecte de a fi false, va indica în Borderoul însoțitor suma efectivă a numerarului și va debita contul curent al Clientului cu suma diferenței depistate (în cazul înregistrării în contul clientului în avans a sumei conform Borderoului însoțitor)

**2.6.** Înregistrarea numerarului în contul Clientului se va efectua nu mai târziu de a 2-a zi lucrătoare din momentul colectării numerarului de Reprezentanții Băncii, după desigilarea Genților sigilate și numărarea acestuia sau preliminar (conform Borderoului însoțitor), în cazul selectării opțiunii date prin Cerere.

**3.** Toate comunicările dintre părți aferente prestării și derulării Servicii de colectare a numerarului urmează a fi comunicate acestora prin intermediul persoanelor de contact aduse la cunoștință partilor prin notificare prealabilă. În relația cu Clientul, Banca va utiliza următoarea adresă de email [cash.colectare@maib.md](mailto:cash.colectare@maib.md), iar Clientul adresa adusă la cunoștință bancii prin Cerere.

**4.** Responsabilitatea părților:

4.1. Banca nu poartă răspundere pentru întârzierea colectării Genților sigilate și/sau înregistrării sumei numerarului în contul curent al Clientului cauzate de nepregătirea de către Reprezentantul Clientului a Genților sigilate, în conformitate cu cerințele expuse în prezentele Condiții Generale;

4.2. Clientul este obligat să răspundă de securitatea Genților sigilate până la momentul semnării Fișei de prezentare de către Reprezentantul Clientului;

4.3. Banca poartă răspundere pentru asigurarea integrității Genților sigilate din momentul primirii acestora de către Reprezentantul Băncii de la Client.

**5.** Pentru prestarea Servicii de colectare a numerarului, Banca va percepe comision în conformitate cu Tarifelor Băncii în vigoare:

5.1. Plata se va efectua lunar de către client în baza facturii privind volumul serviciilor prestate de Bancă în luna precedentă, prezentată Clientului până în a 15-a zi lucrătoare a lunii.

5.2. Pentru numărarea și verificarea repetată a numerarului, efectuată de Bancă, care confirmă diferența de numerar (cu excepția diferenței ca rezultat al depistării bancnotelor suspecte de a fi false), Clientul va achita Băncii, suplimentar comisionul pentru renumărarea sumelor din Gențile sigilate în conformitate cu Tarifelor Băncii în vigoare.

**6.** Banca se obligă:

6.1. să colecteze Gențile sigilate de la punctul de colectare a Clientului, conform Itinerarului stabilit de Bancă;

6.2. să înregistreze numerarul colectat în contul curent al Clientului după verificarea numerarului colectat prin Gențile sigilate, prin perfectarea notei de plată în format electronic (fără tiparire și semnarea acesteia);

6.3. să numere și să verifice repetat numerarul, în cazul în care, ca rezultat al numărării și verificării conținutului Genții sigilate/Genților sigilate, se constată diferență între suma efectivă a numerarului și suma înscrisă în Borderoul însoțitor;

6.4. să verifice, la primirea exemplarelor specimenului de sigiliu, dacă acestea întrunesc condițiile menționate în punctul 7.2 din prezentele Condiții Generale și, la constatarea corespunderii, să le certifice prin aplicarea sigiliului Băncii pe suportul cu sfoară, pe care se află aplicat specimenul sigiliului Clientului;

6.5. să informeze Reprezentantul Clientului despre orice circumstanțe care generează imposibilitatea sau întârzierea colectării Genților sigilate;

6.6. Banca poartă răspundere pentru asigurarea integrității Genților sigilate din momentul primirii acestora de către Reprezentantul Băncii de la Client.

**7.** Clientul se obligă:

7.1. să asigure procurarea sau confecționarea genților pentru depunerea numerarului, sforii și plumbului pentru sigilarea genților;

7.2. să prezinte Băncii, în termen de 3 (trei) zile calendaristice din data notificării Clientului despre posibilitatea prestării serviciului, două exemplare ale specimenului de sigiliu aplicat pe plumb, care urmează să se colaționeze cu sigiliul de pe Gențile sigilate prin care urmează să se colecteze numerarul. Specimenul de sigiliu trebuie să aibă imprimată denumirea prescurtată a Clientului sau sigla/logotipul acestuia. Un exemplar al specimenului sigiliului se

păstrează la Bancă, iar celălalt exemplar se înmânează Clientului printr-un Act de predare-primire a specimenului de sigiliu, utilizând modelul propus de Bancă;

7.3. să pregătească și să sigileze gențile cu numerar la punctul de colectare a Clientului, cu sigiliul de plumb, care trebuie să fie identic cu specimenul sigiliului certificat de Bancă, până la sosirea Reprezentantului Băncii, care va colecta Gențile sigilate;

7.4. să asigure integritatea și securitatea Genților sigilate până la predarea lor Reprezentantului Băncii;

7.5. să achite Băncii comisioanele bancare în conformitate cu Tarifulor Băncii în vigoare.

8. Banca este în drept:

8.1. să nu primească Geanta sigilată/Gențile sigilate, în cazul deteriorării integrității genții și/sau a sigiliului, necorespunderii sigiliului cu specimenul păstrat la Bancă, întocmirii incorecte a Borderoului însoțitor;

8.2. să debiteze/înregistreze diferențele de numerar din/în contul curent al Clientului, depistate la verificarea repetată a numerarului din Geanta sigilată/Gențile sigilate;

8.3. să debiteze contul Clientului la depistarea neajunsului/bancnotelor suspecte de a fi false.

8.4. să modifice Intenerarul (notificand în prealabil clientului cu 2 zile lucrătoare);

8.5. să refuze efectuarea vizitei repetate la punctul de colectare, ca urmare a esuarii pregătirii spre predare a Genților sigilate de către Reprezentantul Clientului, în termenii Intinerarului;

8.6. să înregistreze în contul Clientului în avans, în baza sumei numerarului declarat/înscris în Borderoul însoțitor, până la procesarea numerarului.

9. Clientul este în drept:

9.1. să asiste personal sau prin intermediul unui reprezentant al său la desigilarea Genților sigilate și numărarea mijloacelor bănești. În cazul asistării prin intermediul unui reprezentant, Clientul va emite o împuternicire (delegație) pe numele reprezentantului său. Neprezentarea la timp a Clientului sau al reprezentantului Clientului pentru a asista la desigilarea Genților sigilate și numărarea mijloacelor bănești nu servește drept temei pentru amânarea desigilării Genților sigilate și numărării mijloacelor bănești de către Bancă;

9.2. să solicite suplینirea Intenerarului cu noi puncte de colectare. Banca poate accepta suplینirea cu noi puncte doar în condițiile și posibilității logistice ale băncii. În cazul rezultatului pozitiv banca va notifica Clientul;

9.3. să solicite eliminarea oricăror puncte din Intenerar, în coordonare cu Banca.

10. Clientul, va notifica Banca cu cel puțin 2 luni înainte de data de la care încetarea Serviciului de colectare a numerarului urmează să-și producă efectele.

## **B.8. SERVICIUL EXTRASE ELECTRONICE**

9. Serviciul Extrase Electronice reprezintă un serviciu atașat la Contul bancar și are drept scop confirmarea prin intermediul extraselor de cont electronice a operațiunilor bancare, efectuate prin Conturile bancare ale Clientului.

10. Serviciul Extrase Electronice este furnizat de Bancă prin intermediul unui sistem informatic cu acces restricționat, prin intermediul paginii web: <https://estatements.maib.md>.

11. Prestarea serviciului Extrase Electronice se efectuează fără a fi necesară depunerea unei solicitări specifice la subunitățile Băncii.

12. Banca oferă Clientului în cadrul serviciului Extrase Electronice următoarele funcționalități:

12.1. vizualizarea informației despre conturi: soldul și extrasul Conturilor bancare;

12.2. generarea, descărcarea, imprimarea extraselor din cont pe anumite perioade fixe și/sau o perioadă configurabilă – în limita a 60 (șaizeci) zile calendaristice și pentru o perioadă anterioară de până la 60 luni;

12.3. abonarea la serviciul de expediere la adresa de e-mail a Clientului a extrasului din cont electronic.

13. Lista funcționalităților oferite în cadrul serviciului Extrase Electronice poate fi modificată/completată de Bancă în mod unilateral pe măsura elaborării/dezvoltării lor de către Bancă, Clientul fiind informat prin intermediul SADD sau alte mijloace disponibile, fără necesitatea încheierii unor acorduri suplimentare cu Banca.

14. În cadrul serviciului, Banca va genera și expedia la e-mail extrasele de cont ale Clientului, care au înregistrat rulaje în perioada solicitată.

15. Extrasul de cont remis la e-mail-ul Clientului și/sau generat din sistem (în cazul în care Clientul a optat pentru generarea extraselor semnate electronic) se emite ca document electronic semnat cu semnătură electronică calificată. în conformitate cu prevederile serviciului.

16. Utilizarea serviciului Extrase Electronice este disponibilă după înregistrarea și autentificarea Clientului în sistemul aferent serviciului. Nu se admite utilizarea unei adrese de e-mail pentru conectarea mai multor clienți la sistem.

17. Modalitatea de conectare și utilizare precum și funcționalitățile serviciului sunt descrise și prezentate clientului în Instrucțiunea de utilizare a serviciului Extrase Electronice, disponibilă în interfața web de înregistrare la sistemul aferent acestuia.

18. Serviciul Extrase Electronice este disponibil Clientului 24/24 ore, 7/7 zile.

19. Dezactivarea/ dezabonarea de la serviciul Extrase Electronice se efectuează de către Bancă:

- 19.1. la solicitarea Clientului, în baza cererii specifice, completate de către Client și prezentate în subunitatea Băncii;
- 19.2. în mod unilateral, în cazul încetării relației de afaceri.

### C. DEPOZITE

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. Condițiile de primire, perfectare și restituire a depozitelor destinate persoanelor juridice în vigoare, sunt afișate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).
3. Depozitul este garantat în limitele și condițiile stabilite în Legea nr.160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci.
4. Veniturile obținute din dobânzile aferente depozitelor se impozitează conform legislației în vigoare, cu reținerea impozitului pe venit conform Codului Fiscal al Republicii Moldova.
5. Banca pune la dispoziția Clientului următoarele tipuri de depozite:
  - 5.1. depozite la vedere – mijloacele bănești primite de Bancă de la Client, pe care Banca le restituie Clientului, la cerere, cu sau fără plata unei dobânzi. Plasarea mijloacelor bănești în depozit la vedere se efectuează prin deschiderea Contului curent în baza Cererii;
  - 5.2. depozite la termen – mijloacele bănești primite de Bancă de la Client, pe un termen anumit, cu plata unei dobânzi, calculate reieșind din suma, termenul depozitului și rata dobânzii stabilită, cu condiția restituirii acestora Clientului la scadență. Contractarea depozitului la termen se efectuează în baza Cererii;
  - 5.3. depozite speciale – mijloacele bănești primite de Bancă de la Client, pe un termen anumit, ce servește drept garanție la contractarea și prestarea altor servicii de către Bancă. Contractarea depozitelor speciale se efectuează în baza unor contracte specifice.
6. Banca va constitui depozitul la termen la depunerea de către Client a Cererii prin una din următoarele modalități:
  - 6.1. în subunitățile Băncii, prin completarea pe suport de hârtie a Cererii, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Clientului și, după caz, amprenta ștampilei, corespunzătoare specimenelor din Fișa deținută de Bancă; sau
  - 6.2. la distanță, în cazul oferirii de către Bancă a unor astfel de funcționalități, prin completarea și semnarea, prin mijloace electronice conform instrucțiunilor funcționale ale SADD, a Cererii prin intermediul SADD.
7. Pentru deschiderea Contului de depozit, Clientul trebuie să dispună de un Cont curent în valuta depozitului ce urmează a fi constituit.
8. La deschiderea unui Cont de depozit la termen, mijloacele bănești se înregistrează în contul respectiv prin debitarea Contului curent în aceeași valută al Clientului, deschis în Bancă.
9. În funcție de tipul depozitului, expus în Condițiile de primire, perfectare și restituire a depozitelor destinate persoanelor juridice:
  - 9.1. Banca stabilește un sold inițial și sau sold minim în cont;
  - 9.2. pe durata menținerii depozitului:
    - 9.2.1. nu admite depuneri și retrageri parțiale din contul de depozit;
    - 9.2.2. admite depuneri suplimentare și/sau retrageri parțiale condiționate/necon condiționate, cu păstrarea soldului minim.
10. Condițiile depozitului, soldul inițial sau minim în cont, precum și alte eventuale cerințe specifice sunt expuse în Cererea, semnată la constituirea depozitului.
11. Operațiunile de suplینire/retragere a mijloacelor bănești aflate în Conturile depozit se efectuează doar prin intermediul Contului curent al Clientului în aceeași valută deschis în Bancă, în baza ordinului de plată, cu aplicarea comisioanelor conform Tarifelor Băncii în vigoare.
12. Banca execută dispozițiile Clientului privind transferul mijloacelor bănești integral sau parțial din Contul de depozit, în cazul în care condițiile depozitului prevăd astfel de operațiuni.
13. La expirarea termenului depozitului, Banca închide Contul de depozit și transferă la Contul curent al Clientului suma depozitului și dobânda calculată pentru ultima lună, dacă tipul de depozit nu prevede prelungirea automată a termenului depozitului.
14. În cazul în care 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 lucrătoare ce urmează după ziua/zilele de odihnă/sărbătoare nelucrătoare.

15. În cazul depozitului, ce prevede posibilitatea reperfectării automate a acestuia pe un nou termen, la scadență, depozitul respectiv se va considera prelungit pe un nou termen, în conformitate cu Condițiile de primire, perfectare și restituire a depozitelor destinate persoanelor juridice în vigoare la data prelungirii, afișate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

16. La solicitarea restituirii înainte de termen a mijloacelor bănești plasate în Contul de depozit/retragerii parțiale a sumei depozitului, Clientul trebuie să informeze, în scris, Banca cu cel puțin 5 (cinci) zile lucrătoare înainte de data preconizată a retragerii acestora.

17. În cazul restituirii înainte de termen a sumei depozitului, se va achita dobânda stabilită de Bancă, indicată în Condițiile de primire, perfectare și restituire a depozitelor destinate persoanelor juridice în vigoare la data solicitării de restituire, afișate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

## D. PROIECT SALARIAL

### D.1. PREVEDERI GENERALE

1. Prezenta secțiune reglementează relațiile dintre Bancă și Client în cadrul serviciului numit "Proiect Salarial", la efectuarea operațiunilor, aferente emiterii cardurilor de plată și transferării în conturile curente ale Beneficiarilor a Remunerațiilor, după caz indemnizațiilor pentru incapacitate temporară de muncă și altor drepturi bănești inclusiv:

1.1. deschiderea de către Bancă Beneficiarilor a conturilor curente pentru operațiuni cu carduri de plată conform listei prezentate de Client sau în baza *Cererilor-contract de deschidere a contului și de emitere a cardului de plată*, completate și semnate de către Beneficiari, cu respectarea prevederilor actelor normative emise de Banca Națională a Moldovei, actelor normative interne ale Băncii și legislația în domeniu;

1.2. emiterea/reemiterea cardurilor de plată pentru Beneficiari – Titulari ai conturilor curente, în baza *Cererilor-contract de emitere/reemitere a cardurilor de plată, după caz* în baza Listelor salariaților prezentată pentru confirmarea reemiterii cardurilor;

1.3. eliberarea cardurilor de plată Beneficiarilor;

1.4. transferul de către Bancă în conturile curente ale Beneficiarilor a Remunerațiilor, după caz indemnizațiilor pentru incapacitate temporară de muncă și altor drepturi bănești (în continuare „transferuri salariale”), transferate prin ordin de plată, emis de Client și a informației privind repartizarea sumei transferate Beneficiarului.

2. Emiterea și utilizarea cardurilor de plată în cadrul Proiectului Salarial este reglementată de:

2.1. legislația Republicii Moldova, inclusiv actele normative ale Băncii Naționale a Moldovei;

2.2. actele normative interne ale Băncii;

2.3. prezentele Condiții Generale Bancare;

2.4. Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul BC"MAIB"S.A.;

2.5. Cerere;

2.6. Contract;

2.7. Tarifele și comisioanele aplicate de BC"MAIB"S.A. la produsele/ serviciile necreditare prestate persoanelor juridice.

### D.2. ORDINEA DE EMITERE/REEMITERE ȘI ELIBERARE A CARDURILOR DE PLATĂ

1. Cardurile de plată se vor emite de Bancă Beneficiarilor cu respectarea Condițiilor Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul BC"MAIB"S.A., în conformitate cu lista(ele) prezentate de către Client, utilizând modelul propus de Bancă și în baza Cererilor-contract, semnate de Beneficiari. Cererile-contract vor fi însoțite de "Chestionarul pentru client-persoană fizică", completat și semnat de fiecare Beneficiar și copia buletinului de identitate al acestuia autentificată de către Client prin aplicarea mențiunii „Copia corespunde originalului”, data, semnătura persoanei autorizate ale Clientului, după caz și amprenta ștampilei companiei. Pachetul de documente urmează a fi prezentat de către reprezentantul Clientului la sucursalele Băncii sau acesta va fi preluat de către angajatul Băncii de la fiecare Beneficiar individual la sediile Clientului.

2. În cazul deplasării angajatului Băncii la sediul Clientului, pachetul de documente, menționat în pct. 1. din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, se va înmâna acestuia de către fiecare Beneficiar individual. În cazul dat copia buletinului de identitate va fi autentificată de către angajatul Băncii.

3. Cardul de plată poate fi emis și în baza Cererii-contract depuse personal de Beneficiar la sucursalele Băncii. În acest caz Beneficiarul depune și semnează Cererea-contract, "Chestionarul pentru client-persoană fizică" și va prezenta buletinul de identitate și după caz documentele care confirmă angajarea acestuia.

4. În cazul în care Beneficiarul, optează pentru a primi indemnizația pentru incapacitatea temporară de muncă pe cardul de plată ce urmează a fi deschis, acesta va bifa în Cererea – contract opțiunea respectivă.

5. La expirarea termenului de valabilitate a cardurilor de plată, reemiterea acestora se va efectua, în baza Listei Beneficiarilor prezentată pentru confirmarea reemiterii Cardurilor, utilizând modelul propus de Bancă, confirmate în scris de Client, cu cel puțin 20 de zile calendaristice înainte de data expirării cardurilor de plată.

6. La solicitarea Deținătorului de card, precum și în alte cazuri decât expirarea cardului de plată (pierdere, deteriorare, furt, modificare nume, PIN-cod uitat etc.), reemiterea se va efectua la solicitarea personală a acestuia depusă la sucursalele Băncii.
7. În cazul prevăzut în pct. 6 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, dacă la contul curent pentru operațiuni cu carduri nu au fost efectuate transferuri salariale pentru ultimele 3 luni (cu excepția Tichetelor de masă), Deținătorul de card va prezenta suplimentar și documente care confirmă angajarea în cadrul companiei.
8. Eliberarea cardurilor de plată și a PIN-codurilor aferente (după caz), emise în conformitate cu prezenta secțiune, se va efectua de către Bancă Beneficiarilor, prin una din următoarele modalități convenite între Bancă și Client:
  - 8.1. de către angajatul Băncii, la sediul Clientului. În acest caz, Clientul va asigura accesul angajatului Băncii în sediul Clientului, în perioada de timp convenită și disponibilitatea Beneficiarilor de a primi cardurile de plată;
  - 8.2. fiecare Beneficiar va ridica Cardul său personal și PIN-codul aferent (după caz), la ghișeul Băncii;
  - 8.3. prin intermediul persoanei împuternicite a Clientului, la Cererea în scris a acestuia, utilizând modelul propus de Bancă, care va ridica de la Bancă toate cardurile de plată emise/reemise și Pin-codurile aferente (după caz), însoțite de Actul de predare-primire a Cardurilor la client, utilizând modelul propus de Bancă. Clientul va asigura eliberarea cardurilor de plată/Pin-codurilor (după caz) Beneficiarilor contra semnătura depusă în Actul de predare-primire a Cardurilor la client. Actul dat urmează să fie returnat către Bancă, după eliberarea tuturor cardurilor de plată, în termen de maxim 15 zile calendaristice.
9. Eliberarea cardurilor de plată conform pct. 8.3. din prezenta secțiune a Condițiilor Generale va fi posibilă doar în cazul în care pachetele de documente aferente emiterii cardurilor de plată care urmează a fi eliberate, au fost preluate de către angajatul Băncii direct de la Beneficiar.

## **E. REPARTIZAREA SUMELOR**

1. Serviciul de repartizare a sumelor reprezintă un serviciu, prin care Clientul mandatează Banca să transfere din numele și contul său diverse plăți în conturile unor persoane terțe, beneficiari ai plăților salariale, tichetelor de masă sau a serviciilor oferite de Client, în baza informației electronice remise de Client în adresa Băncii prin SADD.
2. În caz de indisponibilitate a SADD, informația privind repartizarea sumelor se va prezenta de către persoana împuternicită a Clientului pe suport de hârtie, autentificată cu semnăturile persoanelor autorizate și după caz amprenta ștampilei Clientului conform fișei cu specimene de semnături și amprenta ștampilei pe medii de stocare externe (stick-uri USB, discuri) sau email (informația transmisă va avea forma unui fișier arhivat, de tip ZIP, cu parolă aplicată). Clientul va comunica băncii parola (telefonic sau în altă modalitate convenită). În acest caz, responsabilitatea veridicității informației și modalității de prezentare a acesteia la Bancă, aparține întru totul Clientului.
3. Repartizarea sumelor presupune următoarele tipuri de operațiuni:
  - 3.1. transferul de către Bancă în conturile Beneficiarilor a Remunerațiilor;
  - 3.2. transferul de către Bancă în conturile de card a valorii nominale a tichetelor de masă,
  - 3.3. transferul altor plăți la conturile Beneficiarilor de servicii ai Clientului.
4. Periodicitatea de repartizare a sumelor este, de regulă, lunară sau bilunară. Părțile pot conveni asupra altor termene de transfer și repartizare a sumelor.
5. Valuta sumelor spre repartizare este leul moldovenesc. În unele cazuri, pentru Clienții care în conformitate cu legislația valutară au dreptul de a plăti sume în valută străină, se permite efectuarea transferurilor și în valută străină (de regulă Euro sau dolarul SUA).
6. Banca repartizează sumele în conturile Beneficiarilor în cazul în care:
  - 6.1. Clientul a transferat mijloace bănești suficiente în contul Băncii, deschis pentru plățile spre repartizare;
  - 6.2. informația electronică aferentă plăților spre repartizare și datelor bancare ale Beneficiarilor nu conține erori;
  - 6.3. Beneficiarul, și-a exprimat acordul pentru a primi indemnizația pentru incapacitatea temporară de muncă pe Cardul de plată, bifând în Cererea – contract opțiunea respectivă.
  - 6.4. suma totală supusă repartizării corespunde sumei indicate în ordinul de plată, emis de Client;
  - 6.5. Clientul a transferat suma comisionului la contul Băncii, deschis pentru plățile spre repartizare sau dispune de suficiente mijloace bănești în contul curent, pentru perceperea de către Bancă a comisionului.
7. Banca nu este responsabilă de transferul întârziat a sumelor în Conturile bancare ale Beneficiarilor, dacă aceasta este cauzată de erori în informația prezentată sau din alte motive dependente de Client.
8. În caz de depistare a erorilor sau de insuficiență a mijloacelor bănești, tranferarea sumelor în conturi nu se va efectua și Banca va informa corespunzător Clientul.
9. Clientul este responsabil de modalitatea transmiterii și de corectitudinea informației prezentate despre Beneficiari și Conturile bancare ale acestora, a sumelor calculate.

10. Sumele rămase în contul Băncii, urmare a repartizării sumelor în conturile beneficiarilor, sunt restituite de Bancă la Contul curent al Clientului din care acestea au fost transferate, cu excepția Clientilor, care prin genul de activitate practicat, sau prevederile legale, nu necesită sau nu au dreptul de a deschide conturi bancare la băncile licențiate. În acest caz, Banca va restitui sumele rămase conform datelor bancare prezentate de Client.

## **F. TICHETE DE MASĂ**

### **F.1. PREVEDERI GENERALE**

1. Serviciului numit "Tichete de masă", reglementează relațiile dintre Bancă și Client la efectuarea operațiunilor, aferente emiterii tichetelor de masă electronice pentru Beneficiari și transferării valorii nominale a lor în conturile destinate tichetelor de masă ale Beneficiarilor, inclusiv:

1.1. deschiderea de către Bancă Beneficiarilor a conturilor, destinate valorificării tichetelor de masa electronice, conform listei prezentate de Client, utilizând modelul propus de Bancă;

1.2. emiterea tichetelor de masă electronice pentru Beneficiari;

1.3. transferul de către Bancă în conturile destinate tichetelor de masă electronice ale Beneficiarilor, exclusiv a valorii nominale a tichetului de masă, transferate prin ordin de plată, emis de Client și a informației privind repartizarea sumei transferate Beneficiarilor.

2. Ordinea de emiter/reemitere și eliberare a cardurilor de plată și repartizarea sumelor este aceeași ca și în cazul Proiectului Salarial a se vedea secțiunea D.2. și E din prezentele Condițiilor Generale.

## **G. BUSINESS CARD**

### **G.1. UTILIZAREA CARDULUI BUSINESS**

1. Banca emite Carduri la depunerea de către Client a Cererii de accesare a serviciilor financiare pentru Deținătorul desemnat prin una din următoarele modalități:

1.1. în subunitățile Băncii, prin completarea pe suport de hârtie a Cererii, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Clientului și, după caz, amprenta ștampilei, corespunzătoare specimenelor din Fișa deținută de Bancă; sau

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

1.2.1. prin completarea și semnarea, în format electronic conform instrucțiunilor funcționale ale SADD, a Cererii prin intermediul SADD;

1.2.2. prin completarea și semnarea, în format electronic, a Cererii prin intermediul paginii web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

2. Cardul și plicul sigilat în care se află PIN-codul (dacă există) se eliberează persoanei împuternicite de Client – Deținătorului desemnat, la subunitatea Băncii, unde Clientul a depus Cererea.

3. La primirea Cardului business Deținătorul desemnat va semna cardul pe verso, pe panelul pentru semnătură și (dacă există) va verifica integritatea plicului cu PIN-cod și documentele bancare aferente. În cazul în care a fost eliberat plicul cu PIN-cod și la momentul primirii lui, acesta este deteriorat, Deținătorul desemnat va notifica imediat executorul responsabil de la care a primit Cardul și plicul cu PIN-cod.

4. Cardul oferit Deținătorului desemnat este emis cu statut inactiv (cu excepția cardurilor digitale). Activarea Cardului se va efectua conform pașilor descriși în Cap. G 6. Setare/ Modificare PIN-ului, din prezentele Condiții generale prin una din următoarele modalități:

4.1. prin maibank;

4.2. prin SMS;

4.3. prin bancomat;

4.4. POS-terminal din subdiviziunile maib.

5. În cazul Business Digital Card, Deținătorul își setează noul cod PIN permanent, în aplicația mobilă MAIBank conform pașilor descriși în Cap. G 6. Setare/ Modificare PIN-ului, din prezentele Condiții generale. Dacă acesta a fost uitat de Deținător, din oricare motive, Deținătorul recurge la setarea unui PIN-cod nou, direct din aplicația mobilă MAIBank, fără a fi necesară reemiterea cardului.

6. PIN/CVV2/CVC2-codurile sunt personale și netransmisibile.

7. Deținătorul desemnat, în situația în care nu își amintește PIN/CVV2/CVC2-codurile, anunță Banca și solicită reemiterea cardului cu aplicarea Tarifelor Băncii.

8. În cazul în care, după primirea plicului cu PIN-cod, acesta se deteriorează, Pin-codul indescifrabil, se recurge la reemiterea Cardului business și generarea unui PIN-cod nou cu aplicarea Tarifelor Băncii, achitate de Client.

9. Din momentul primirii Cardului și plicului cu PIN-cod, Deținătorul desemnat poartă responsabilitate pentru toate operațiunile efectuate prin intermediul Cardului sau a datelor de identificare a Cardului și/sau a Deținătorului desemnat.

10. După primirea și semnarea Cardului pe verso, Deținătorul desemnat este obligat:

- 10.1. să asigure păstrarea Cardului (datelor cardului) în condiții ce exclud deteriorarea, pierderea sau furtul acestuia;
- 10.2. să memorizeze și să păstreze în secret PIN-codul/CVC2/CVV2;
- 10.3. 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;
- 10.4. 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 salariații Băncii, Visa/Mastercard, reprezentanții organelor de stat, etc.
- 10.5. să nu înscrie PIN-codul nemijlocit pe Card sau să păstreze Cardul și PIN-codul împreună (dacă a fost primit în plic);
- 10.6. să preia Cardul și chitanța după fiecare tranzacție efectuată la ATM sau POS-terminal;
- 10.7. să solicite efectuarea operațiunilor la Comerciant/ghișeu bancar numai în prezența sa;
- 10.8. să solicite chitanța aferentă tranzacției și să verifice cu atenție informația indicată în aceasta (data, numărul de card, numele/prenumele, suma tranzacției);
- 10.9. să evite divulgarea datelor Cardului (numărul complet al Cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2) prin telefon și prin alte modalități de comunicare precum e-mail, mesaje, sms, sau pagină internet fără protocol securizat https://;
- 10.10. să verifice imediat soldul Contului în cazul eșuării tranzacției;
- 10.11. să păstreze toate chitanțele tranzacțiilor și să le verifice cu tranzacțiile indicate în extrasul de cont.
- 10.12. să păstreze confirmarea de executare a tranzacției efectuate în Mediul Card Not Present, datele de contact ale Comerciantului (numărul de telefon, 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 Contul de card, Deținătorul urmează să se adreseze la Bancă;
- 10.13. să ia cunoștință cu regulile/politicile de vânzare a bunurilor/prestare a serviciilor aplicate de Comerciant și afișate pe pagina web respectivă înainte de efectuarea operațiunilor cu Cardul;
- 10.14. să monitorizeze lunar în extrasul din Contul de card toate operațiunile efectuate cu Cardul(rile) pentru a verifica corectitudinea și veridicitatea operațiunilor înregistrate în luna de gestiune și a depista tranzacțiile suspecte.
11. Deținătorul desemnat este obligat să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția unei situații de urgență , cum ar fi:
  - 11.1. pierderea sau furtul Cardului, Datelor cardului, a numărului personal de identificare, codul CVV2/CVC2 și/sau a altor coduri care permit identificarea sa;
  - 11.2. înregistrarea în Contul de card a unor operațiuni neautorizate de Deținătorul desemnat;
  - 11.3. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării Contului de card de către banca-emitentă;
  - 11.4. observarea unor elemente ce crează suspiciuni cu privire la posibilitatea copierii Cardului, Datelor cardului sau cunoașterea PIN-codului/CVV2/CVC2 de către persoane neautorizate;
  - 11.5. alte situații cu impact negativ asupra operațiunilor cu Cardul sau a Contului de card.
12. Deținătorul desemnat 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 desemnat, în legătură cu utilizarea Cardului.
13. Deținătorul contului persoana juridică 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 (treisprezece) 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, conform prevederilor prezentelor Condiții Generale și Contractului.
14. Deținătorul desemnat recunoaște și acceptă că, utilizarea Cardului pentru efectuarea tranzacțiilor în mediul real, cât și a datelor acestuia, în cazul efectuării tranzacțiilor fără utilizarea fizică a Cardului,
  - 14.1. juridic este echivalentă cu semnătura Deținătorului desemnat; și
  - 14.2. este o confirmare suficientă a faptului, că perfectarea operațiunii în suma respectivă a fost efectuată în strictă conformitate cu voința acestuia;
  - 14.3. Deținătorul desemnat este obligat să asigure sumele debitate din Contul de card, în cazul efectuării Operațiunilor sub limita de autorizare.
15. Cardul poate fi utilizat pentru efectuarea următoarelor tipuri de operațiuni:
  - 15.1. plata valorii bunurilor și/sau a serviciilor oferite de comercianți, care au afișate marca de acceptare a Cardului;
  - 15.2. retragerea banilor în numerar la ghișeele băncilor sau de la ATM-uri, care au afișate marca de acceptare a Cardului;
  - 15.3. alte operațiuni financiare, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare și reglementărilor Băncii (depunere de numerar în Contul de card, transferuri între conturi etc.).



16. Eliberarea la Bancomate și ghișeele băncii a numerarului în valută străină prin intermediul Cardurilor atașate la conturile persoanelor juridice nu sunt permise pe teritoriul Republicii Moldova conform legislației valutare și fiscale în vigoare;
17. Cardul este proprietatea Băncii, de aceea, la prima cerere a Băncii, Deținătorul desemnat va restitui Cardul deținut.
18. În cazul în care Deținătorul desemnat refuză utilizarea Cardului, acesta urmează să fie restituit obligatoriu Băncii. Comisionul pentru emitere și taxa de administrare a Cardurilor restituite Băncii nu se recalculează și nu se restituie.
19. Cardul se utilizează până în ultima zi a termenului de valabilitate, indicat pe Card. Utilizarea Cardului cu termenul expirat nu va fi posibilă, tranzacțiile fiind respinse în acest caz.
20. La expirarea termenului de valabilitate a Cardului, Deținătorul desemnat îl restituie Băncii. La solicitarea Clientului, Banca poate elibera un card nou. Cardul poate fi reemis automatizat, la cererea Clientului depusă prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare la distanță agreeate de Părți (poștă electronică, pagină web dedicată, etc.), în conformitate cu tarifele în vigoare.
21. La cererea Clientului și la restituirea Cardurilor, Banca va suspenda utilizarea Cardurilor restituite și va închide Contul de card. Soldul minim în Contul de card se va transfera Clientului la Contul curent cel târziu a doua zi bancară din ziua depunerii cererii, în lipsa operațiunilor (tranzacțiilor) problematice (contestate).
22. Cardul nu poate fi utilizat în scopuri ilegale, inclusiv la procurarea bunurilor sau serviciilor, interzise de legislația în vigoare a Republicii Moldova și/sau legislația statului, pe teritoriul căruia este utilizat Cardul.
23. Utilizarea frauduloasă a Cardului duce la aplicarea față de Deținătorul desemnat și/sau Client a măsurilor de constrângere și de sancționare, prevăzute de legislația în vigoare.
24. Deținătorul desemnat își pierde toate drepturile asupra cardului în cazul în care acesta este blocat de către administratorul Clientului. Deținătorul desemnat va fi notificat prin canale maib (sms-notificare și alte canale alternative) despre blocarea cardului.

## **G.2. CONDIȚIILE CONTULUI DE CARD**

25. Alimentarea Contului de card se efectuează prin următoarele modalități:
  - 25.1. virament din alte Conturi deschise la Bancă sau la alte bănci licențiate, ale Clientului sau ale altor persoane. Sumele respective devin disponibile nu mai târziu de a doua zi lucrătoare din data înregistrării lor în Contul de card;
  - 25.2. convertirea în valuta Contului de card a mijloacelor bănești din alt Cont bancar al Clientului;
  - 25.3. credit acordat de Bancă;
  - 25.4. dobânzi plătite de bancă la depozitele bancare ale Clientului;
  - 25.5. depuneri de mijloace bănești în monedă națională direct la Bancomatele/ghișeele Băncii/ Terminale "self-service";
26. Soldul disponibil al mijloacelor bănești în Contul de card poate fi verificat prin următoarele modalități:
  - 26.1. la ghișeele Băncii – cu prezentarea obligatorie a Cardului și actului de identitate al Deținătorului desemnat;
  - 26.2. la Bancomate – prin intermediul Cardului;
  - 26.3. prin intermediul serviciului SMS-Notificări;
  - 26.4. prin intermediul serviciilor Extrase Electronice, Internet Banking, MAIBusiness și MAIBusinessBot, iar Deținătorul desemnat poate utiliza suplimentar SADD MAIBank.
27. Cardurile emise la conturile în lei moldovenești și/sau la conturile în valută străină ale persoanelor juridice rezidente, pot fi utilizate în străinătate în următoarele limite:
  - 27.1. retragerea de numerar – echivalentul a 10 000 EUR pe lună. Limita este stabilită pentru Contul de card;
  - 27.2. achitarea la Comercianți (magazine, hoteluri, stații de alimentare etc.) - în limita soldului disponibil.
28. În cazul emiterii mai multor Carduri atașate la unul din conturile menționate mai sus, suma totală a operațiunilor respective, efectuate prin intermediul tuturor cardurilor, atașate la același Cont de card, nu poate depăși limitele indicate mai sus. Aceste limite sunt stabilite de legislația în vigoare. În cazul modificării acestor limite, Banca va efectua modificările respective în evidențele sale, cu înștiințarea ulterioară a Clientului în modul prevăzut în Contract.
29. Operațiunile cu Cardul se efectuează în limitele stabilite de Bancă. Banca poate modifica limitele respective în mod unilateral cu informarea Clientului în modul prevăzut în Contract.
30. Banca, în temeiul mandatului acordat prin Contract, va debita Contul de card cu sumele operațiunilor efectuate cu Cardurile de către Deținătorii desemnați, inclusiv cu:
  - 30.1. valoarea plăților efectuate la comercianți sau a sumelor de numerar retrase, prin intermediul Cardului, a datelor de identificare a Cardului (numarul cardului, denumirea companiei, data expirării) și/sau a Deținătorului desemnat;
  - 30.2. valoarea comisioanelor, dobânzilor, penalităților și altor plăți conform Tarifelor;
  - 30.3. plata impozitelor și altor taxe reținute de Bancă conform legislației în vigoare;

- 30.4. rambursarea sumei descoperirii de cont neautorizate;
- 30.5. sechestrarea și/sau perceperea incontestabilă a mijloacelor bănești din cont conform deciziilor organelor abilitate prin lege;
- 30.6. achitarea creditelor acordate de bancă;
- 30.7. transferul soldului Contului de card în alt Cont bancar al Clientului, la închiderea Contului de card;
- 30.8. intrări greșite în Contul de card și care nu aparțin Clientului;
- 30.9. retrageri în surplus din cauza erorilor tehnice ale Bancomatelor;
- 30.10. plăți aferente vizitelor în saloanele "Priority Pass".
31. Clientul este obligat să asigure existența în Contul de card a mijloacelor bănești suficiente pentru efectuarea operațiunilor. În cazul insuficienței mijloacelor bănești în Cont sau apariției descoperirii de cont neautorizate, Clientul este obligat să alimenteze contul cu mijloace necesare, în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare din momentul apariției datoriei.
32. Nu se permite descoperire nepermisă de cont (overdraftul neautorizat). În cazul apariției descoperirii de cont neautorizate, aceasta este calificată drept credit bancar acordat Clientului, cu obligația acestuia de a rambursa suma respectivă și de a plăti (1) pentru cardurile de debit o penalitate și (2) pentru cardurile de credit o dobândă și o penalitate, calculată la soldul insuficient, în mărimea stabilită în Tarife, începând cu ziua apariției acestuia și până în ziua achitării integrale a datoriei. Banca poate cere în orice moment rambursarea sumei descoperirii de cont neautorizate și plata dobânzii și penalității respective. În orice caz, neutilizarea de către Bancă a acestui drept nu înseamnă refuzul Băncii de la dreptul în cauză și nu exonerează Clientul de obligația efectuării rambursărilor și plăților respective.
33. În cazul în care valuta operațiunii cu Cardul diferă de valuta Contului de card, Banca va debita Contul de card cu suma convertită după cum urmează:
- 33.1. în cazul efectuării operațiunii pe teritoriul Republicii Moldova – echivalentul sumei operațiunii la cursul comercial pentru operațiuni cu Carduri, stabilit de Bancă la data procesării operațiunii;
- 33.2. în cazul efectuării operațiunii peste hotarele Republicii Moldova:
- 33.2.1. dacă valuta operațiunii este USD, EUR – echivalentul sumei Operațiunii, convertit la cursul comercial pentru operațiuni cu Carduri, stabilit de Bancă la data procesării operațiunii;
- 33.2.2. dacă valuta operațiunii este o altă valută, decât cea indicată în pct. 33.2.1 – echivalentul sumei Operațiunii, convertit (i) din valuta tranzacției în USD, la cursul de schimb, stabilit de sistemele de plăți Mastercard sau, după caz, VISA, la data procesării Operațiunii și (ii) din USD în valuta Contului de card - la cursul comercial pentru operațiuni cu carduri stabilit de Bancă.
34. Suma blocată și suma debitată din Contul de card al Clientului pot varia, în dependență de cursul de schimb la data efectuării operațiunii și de cel stabilit la data procesării operațiunii.
35. Sumele blocate în Contul de card și care nu au fost decontate de către comercianți devin disponibile pentru utilizare peste 30 (treizeci) zile calendaristice din data efectuării operațiunii. Deblocarea înainte de termen este posibilă doar în baza cererii în scris a Deținătorului desemnat, cu anexarea documentelor ce confirmă anularea plății de către comerciant.
36. Banca, nu mai târziu de a treia zi lucrătoare a fiecărei luni, va face disponibil Clientului extrasul de cont pentru luna precedentă, conform modalității de eliberare a extrasului de cont, indicat în Cerere.
37. Orice reclamație privind înregistrările în Contul de card urmează să fie adusă de către Client la cunoștința Băncii, prin înaintarea unei solicitări în scris, în termen de 10 (zece) zile calendaristice din data ridicării extrasului, dar nu mai târziu de 15 (cincisprezece) zile calendaristice din data perfectării extrasului sau în termen de 30 (treizeci) zile calendaristice din data efectuării tranzacției.
38. Banca va examina solicitările Clientului și/sau a Deținătorului desemnat și va prezenta răspunsul său în forma solicitată de Client, în termen de 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la data primirii solicitării. În situații excepționale, dacă răspunsul nu poate fi oferit în termen de 15 zile lucrătoare din motive independente, Banca va transmite Clientului și/sau a Deținătorului desemnat un răspuns provizoriu, în care indică explicit motivele pentru care răspunsul la reclamație va ajunge cu întârziere și termenul în care Clientul și/sau a Deținătorului desemnat va primi răspunsul final, care nu va depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației.

### **G.3. ACHITAREA PRIN INTERMEDIUL CARDULUI**

39. Achitarea valorii bunurilor procurate, a lucrărilor efectuate sau a serviciilor prestate poate fi efectuată cu prezentarea Cardului sau fără prezentarea acestuia, utilizând datele Cardului.
- 38.1. Achitarea cu utilizarea Cardului în formă fizică poate fi efectuată:
- 38.1.1. prin POS-terminal;
- 38.1.2. prin Bancomat;
- 38.1.3. cu utilizarea imprimantului.
- 38.2. Achitarea cu utilizarea Business Digital Card poate fi efectuată:

- 38.2.1. prin POS-terminal în funcție de capacitățile tehnice ale acestora;
- 38.2.2. prin Bancomat în funcție de capacitățile tehnice ale acestora;
40. La prezentarea Cardului, salariatul Comerciantului poate cere Deținătorului desemnat să prezinte actul său de identitate.
41. La cererea salariatului Comerciantului, Deținătorul desemnat va introduce PIN-codul la POS-terminal.
42. Deținătorul desemnat va solicita de la salariatul Comerciantului un exemplar al bonului de plată, al doilea exemplar rămânând la Comerciant.
43. În cazul în care Deținătorul desemnat a identificat careva discrepanțe în bonul de plată eliberat de către Comerciantul, va solicita Comerciantului anularea tranzacției pe loc, în momentul efectuării tranzacției. Cecul de anulare a tranzacției se va păstra de către Deținător timp de 13 (treisprezece) luni.
44. Achitarea valorii bunurilor procurate și/sau serviciilor poate fi efectuată în Mediul Card Not Present fără prezentarea Cardului, utilizând datele Cardului.
45. Achitarea fără prezentarea Cardului în formă fizică poate fi efectuată prin:
- 45.1. introducerea datelor Cardului pe paginile web predestinate achitărilor – tranzacții în cadrul comerțului electronic (E-commerce);
- 45.2. prin utilizarea serviciilor electronice;
- 45.3. prin aplicație de tip "portofel digital".
46. Deținătorului desemnat i se recomandă, ca orice document, care confirmă efectuarea operațiunii, să fie imediat verificat și păstrat pentru verificarea extrasului din Contul de card, după ridicarea lui de la Bancă.
47. Pentru a efectua plata cu Cardul, la perfectarea comenzii pe pagina web a Comerciantului, Clientul introduce datele Cardului. Internet-magazinul poate solicita și alte informații: tipul Cardului, numele și prenumele Deținătorului desemnat, adresa de domiciliu și/ sau adresa la care urmează să fie efectuată livrarea.
48. În cazul utilizării Cardului sau datelor acestuia pentru achitarea unor servicii ca: rezervarea unei camere de hotel, închirierea automobilului, achitări periodice de același tip, achitarea serviciilor/bunurilor prin internet, etc., Deținătorul desemnat trebuie să ia cunoștință în prealabil cu regulile de plată și anulare a comenzilor, condițiilor de livrare a bunurilor/serviciilor și să păstreze cel puțin 13 (treisprezece) luni din data tranzacției, documentele aferente tranzacției și corespondența cu Comerciantul.
49. Deținătorului desemnat i se recomandă să efectueze cumpărături la Comercianții on-line ce oferă platformele de securitate Mastercard® SecureCode™ și Verified by Visa™, American Express SafeKey. Aceasta este o dovadă în plus despre credibilitatea Comerciantului. Pentru efectuarea tranzacțiilor sigure în mediul Internet, Deținătorului desemnat i se recomandă să urmeze sfaturile prezentate pe pagina web a Băncii.
50. În cazul efectuării operațiunilor cu Cardul în străinătate, Clientul urmează să prezinte Băncii, la solicitare, informații privind caracterul plăților efectuate și, după caz, documentele justificative aferente acestora, în cazurile prevăzute de legislația valutară. La necesitate, informația privind plățile/tranzacțiile efectuate cu utilizarea cardurilor, se va prezenta de către Client conform modelului solicitat de Bancă.
51. Deținătorul desemnat va solicita și va păstra orice document, care confirmă efectuarea operațiunii în străinătate (necesar întocmirii informației ce trebuie prezentată Băncii) și va verifica extrasul de cont, după primirea de la Bancă.

#### **G.4. RETRAGEREA DE NUMERAR**

52. Utilizând Cardul sau aplicația de tip "portofel digital", Deținătorul desemnat poate retrage numerar:
- 52.1. la ghișeele Băncii și ale altor bănci care au afișate marca de acceptare a Cardului sau prin intermediul aplicației de tip "portofel digital" la POS-terminal, cu prezentarea obligatorie a actului de identitate. Procesul de retragere a numerarului va decurge în mod analogic cu cel de achitare a valorii bunurilor/serviciilor procurate. Numerarul poate fi retras în mărimea soldului disponibil în Contul de card și ținând cont de disponibilul de numerar în sucursala băncii, în conformitate cu limitele aplicate la contul/cardul respectiv. Totodată, pentru retragerea sumei de **20 mii lei** (ori echivalentul acesteia în orice altă valută) sau mai mult, Deținătorul desemnat urmează să preavizeze Banca cu cel puțin 48 de ore înainte.
- 52.2. prin Bancomate se efectuează cu introducerea obligatorie a PIN-codului, sau cu ajutorul portofelelor digitale în funcție de capacitățile tehnice ale Bancomatului, indiferent de tipul Cardului, în conformitate cu limitele aplicate la Contul/Cardul respectiv pe teritoriul Republicii Moldova, cu respectarea legislației în vigoare.
53. Eliberarea numerarului din Cont la ghișeele Băncii, se efectuează doar prin intermediul Cardului la POS-terminal sau prin intermediul aplicației de tip "portofel digital" la POS-terminal, cu excepția eliberării în cazul închiderii Contului de card și în cazul procedurii de eliberare excepțională. În acest caz, eliberarea numerarului din Contul de card are loc doar în baza actului de identitate, prezentat în original și în conformitate cu ordinea stabilită în normele interne ale Băncii, cu aplicarea comisionului conform Tarifelor Băncii în vigoare.
54. În cazul în care la retragerea numerarului din bancomatele **maib**, bancnotele nu au fost ridicate din bancomat timp de 12 secunde, bancnotele respective vor fi retrase de bancomat (măsuri similare de securitate pot fi prevăzute și la bancomatele altor bănci). În urma investigațiilor preliminare, Banca poate restitui suma neridicată, aferentă

tranzacției, de la ATM-ul maib la cererea în scris a Clientului. Decizia finală privind restituirea sumei va fi luată în urma analizei cazului și obținerii rezultatului final al investigațiilor.

55. 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, etc.). Deținătorul desemnat este responsabil să parcurgă cu atenție meniul de pe ecranul bancomatului și să urmeze toate comenzile afișate.

56. În cazul în care PIN-codul a fost introdus incorect de 3 ori, cardul va fi blocat.

#### **G.5. PIERDEREA SAU FURTUL CARDULUI**

57. În Cazul în care Cardul este pierdut, furat, uitat/capturat în Bancomat sau Deținătorul desemnat dispune de informații sau presupune că PIN-codul sau datele Cardului și/sau ale Deținătorului au ajuns la cunoștința unor persoane neautorizate, Deținătorul desemnat este obligat:

57.1. să înștiințeze personal Banca, în orice moment (24 de ore din 24), la numărul de telefon 1314 comunicând datele suficiente pentru identificarea Deținătorului Desemnat și Cardului și

57.2. să înștiințeze personal imediat, cel târziu în decurs 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.

58. Primind apel la numărul de telefon 1314, după identificarea Deținătorul desemnat, Banca va recurge la blocarea Cardului și va confirma Deținătorului desemnat faptul blocării acestuia.

59. În cazul recuperării de către Deținătorul desemnat a Cardului pierdut/furat sau blocat, el va înștiința personal Banca la numărul de telefon 1314.

60. Banca va analiza posibilitatea deblocării Cardului la solicitarea telefonică a Deținătorului desemnat, care va comunica datele suficiente pentru identificarea lui. În cazul în care astfel de date nu pot fi comunicate, Cardul poate fi deblocat în baza cererii Deținătorului desemnat în formă scrisă, depusă la subunitatea Băncii.

61. Deținătorul desemnat și Clientul sunt răspunzători financiar pentru toate operațiunile efectuate cât prin Card, atât și în Contul de card, până la momentul înștiințării Băncii despre evenimentele expuse în pct. 57 din prezentele Condiții Generale. Momentul înștiințării se consideră data și ora blocării Cardului, înregistrată de sistemul de gestionare a operațiunilor cu carduri al Băncii, în mod automat.

62. Banca își rezervă dreptul de a bloca Cardul în cazul apariției unor suspiciuni de compromitere a datelor de Card, utilizare neautorizată/frauduloasă a cardului sau risc al incapacității Deținătorului de a-și onora obligațiile față de Bancă.

63. Banca va recurge la suspendarea și retragerea Cardului, în cazul nerespectării de către Deținătorul desemnat și/sau de către Client a Contractului și prezentelor Condiții Generale.

64. În unele cazuri (la ordinul Băncii), Cardul poate fi retras de către salariatul Comerciantului sau al Băncii. În acest caz Deținătorul desemnat trebuie să solicite un document care confirmă retragerea Cardului.

#### **G.6. SETARE/ MODIFICARE PIN-ULUI**

65. Setarea/ modificarea codului PIN poate fi efectuată prin următoarele mijloace:

65.1. Maibank;

65.2. Bancomat;

65.3. POS terminal;

##### **G.6.1. Setarea/ modificarea codului PIN prin Serviciul Assign PIN:**

66. PIN cod poate seta sau modifica în maibank.

67. Pentru setarea PIN codului urmați pașii:

67.1. Selectați opțiunea "Setare cod PIN" din opțiunile afișate la accesarea cardului;

67.2. Introduceți PIN-ul din patru cifre pe care doriți să îl setați, apoi, repetați PIN-ul setat;

67.3. Confirmați setarea codului PIN prin metodele existente de autorizare.

68. Cardul digital este activ spre utilizare din momentul primirii răspunsului din sistemul informațional bancar, privind deschiderea cardului.

69. Cardul cu suport fizic va fi activ, după setarea codului PIN în maibank.

70. În cazul în care ați uitat/pierdut PIN-ul setat, modificați PIN codul în maibank, fără a fi necesară reemiterea cardului digital. Pentru aceasta, selectați opțiunea „Modifica cod PIN” din opțiunile cardului, și urmați pașii similari celor de la setare.

71. Utilizarea cardului pentru efectuarea plăților, cu introducerea fizică a cardului în POS terminal, va fi posibilă doar după efectuarea unei tranzacții reușite cu contact la orice ATM maib (introducerea fizică în bancomat) și confirmarea cu codul PIN nou setat din maibank (ex. Verificare sold, retragere numerar).

72. Limita zilnică de setare/modificare a codului PIN este de 2 încercări reușite per card.

### **G.6.2. Setarea PIN-ului prin Serviciul PIN by SMS:**

73. Pentru setarea PIN-ului cu Codul de activare recepționat prin SMS, Deținătorul va procure următorii pași:

73.1. Recepționarea codului de activare;

73.2. Setarea PIN-ului și activarea cardului.

73.3. Banca transmite prin SMS, de la numărul scurt **6242**, Codul de activare Deținătorului desemnat la numărul de telefon indicat în sistemul informational al Băncii;

73.4. Codul de activare nu trebuie dezvăluit persoanelor terțe.

73.5. PIN-ul se setează și cardul se activează la bancomatele maib sau POS terminalele din sucursalele/agențiile maib.

74. Pentru setarea PIN-ului la bancomatele maib, efectuați următoarele:

74.1. Introduceți cardul în bancomat și selectați limba de comunicare;

74.2. Introduceți și confirmați Codul de activare recepționat prin SMS, de la numărul scurt **6242**;

74.3. Setati PIN-ul și confirmați repetat PIN-ul introdus;

74.4. După setarea PIN-ului cardul se activează automat.

75. Pentru setarea PIN-ului la POS terminalele din sucursalele/agențiile maib, urmați instrucțiunile angajatului băncii:

75.1. Introduceți PIN cod dorit și confirmați;

75.2. Reintroduceți PIN cod dorit și confirmați;

75.3. Introduceți codul de activare primit prin SMS și confirmați.

76. Este important să rețineți/memorizați PIN-ul setat la bancomat/terminal POS. În caz dacă PIN- ul setat este pierdut/uitat, va fi necesar să solicitați reemiterea cardului conform tarifelor în vigoare ale Băncii.

77. După setarea PIN-ului, Codul de activare nu mai este valabil.

78. În cazul în care ați pierdut sau nu ați recepționat SMS-ul cu Codul de activare de la numărul scurt **6242**, puteți solicita Codul de activare, utilizând una din 3 modalități:

78.1.1. Transmiteți un SMS de pe numărul de telefon la numărul scurt **6242**, cu indicarea ultimelor 4 cifre ale cardului. SMS-ul nu trebuie să conțină spații libere și alte caractere decât ultimele 4 cifre ale Cardului sau

78.1.2. Selectați funcționalul „Codul de activare” în aplicația maibank Zona de acces fără autentificare și indicați numărul de telefon\* și ultimele 4 cifre ale cardului deținut. Este cazul pentru clienții noi - deținători de carduri ai Băncii sau

78.1.3. Selectați cardul inactiv din lista de carduri în aplicația maibank Zona autorizată. Este cazul pentru clienții existenți - deținători de carduri.

79. Dacă solicitați codul de activare după 3 luni de la emiterea cardului conform modalităților descrise în pct.77 din prezenta secțiune, în scopul asigurării securității cardului Dvs, veți fi contactat și identificat de către angajatul Serviciului Contact Center, după care veți primi SMS-ul cu Codul de activare.

80. Modificarea numărului de telefon la care se expediază SMS-ul cu Codul de activare se efectuează doar la Sucursalele Băncii în baza cererii depuse de Dvs.

81. Recepționarea codului de activare și Solicitarea codului de activare se efectuează utilizând numărul de telefon indicat în profilul deținătorului desemnat pe numele căruia este emis Cardul în sistemul Băncii.

### **G.7. SERVICIUL SMS-NOTIFICĂRI**

1. Serviciul SMS-Notificări are drept scop notificarea Clientului privind operațiunile cu Cardurile și oferirea serviciilor informaționale aferente tranzacțiilor bancare (în limitele posibilităților canalului de acces).

2. Banca oferă acces la serviciul SMS-Notificări la depunerea de către Client a Cererii prin una din următoarele modalități:

2.1. în subunitățile Băncii, prin completarea pe suport de hârtie a Cererii, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Clientului și, după caz, amprenta ștampilei, corespunzătoare specimenelor din Fișa deținută de Bancă; sau

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

2.2.1. prin completarea și semnarea, în format electronic conform instrucțiunilor funcționale ale SADD, a Cererii prin intermediul SADD;

2.2.2. prin completarea și semnarea, în format electronic, a Cererii prin intermediul paginii web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

3. Utilizator al serviciului SMS-Notificări este Clientul care:

3.1. deține un Business card emis de Bancă;

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

3.3. a depus Cererea la Bancă.

4. În cadrul serviciului SMS-Notificări, în dependență de opțiunile alese de Client în Cerere, sunt disponibile următoarele funcționalități:

- 4.1. Servicii de bază – notificarea Clientului privind operațiunile cu Cardul privind:
  - 4.1.1. achitarea cu Cardul a serviciilor la Comercianți (magazine, aeroport, hotel, etc.);
  - 4.1.2. retragerea numerarului;
  - 4.1.3. verificarea soldului Cardului;
  - 4.1.4. solicitarea extrasului de Card;
  - 4.1.5. alte acțiuni (introducerea unui PIN eronat, etc.).
- 4.2. Servicii opționale:
  - 4.2.1. informarea Clientului (la expedierea mesajelor-solicitare la numărul scurt) cu privire la:
    - 4.2.1.1. soldul și extrasul operațiunilor cu Carduri (ultimele 5 operațiuni);
    - 4.2.1.2. cursurile de schimb valutar;
  - 4.2.2. modificarea profilului Clientului (la expedierea mesajelor-solicitare la numărul scurt):
    - 4.2.2.1. afișarea și/sau modificarea limbii de comunicare (limbii mesajelor);
    - 4.2.2.2. modificarea/resetarea parolei de acces;
    - 4.2.2.3. afișarea și/sau modificarea alias-urilor cardurilor;
    - 4.2.2.4. modificarea pachetului de servicii de notificare.
5. Informația este recepționată de către Client la transmiterea unui mesaj-solicitare la numărul scurt al operatorului de telefonie mobilă.
6. Lista funcționalităților oferite în cadrul serviciului SMS-Notificări poate fi modificată/completată de Bancă în mod unilateral pe măsura elaborării/dezvoltării lor de către Bancă, Clientul fiind informat prin intermediul SADD sau alte mijloace disponibile, fără necesitatea încheierii unor acorduri suplimentare cu Banca.
7. Utilizarea serviciului SMS-Notificări presupune următoarele acțiuni:
  - 7.1. recepționarea mesajelor de notificare la efectuarea operațiunilor cu Cardul;
  - 7.2. expedierea de către Client a mesajelor-solicitare în conformitate cu Instrucțiunea privind utilizarea serviciului SMS-Notificări și recepționarea de la Bancă, prin intermediul operatorului de telefonie mobilă, a răspunsului corespunzător solicitării expediate.
8. Modificarea condițiilor de prestare a serviciului, a datelor utilizatorului se efectuează:
  - 8.1. de către Bancă, în baza unei cereri specifice, completate de către Client și prezentate în subunitatea Băncii, în care a fost contractat serviciul;
  - 8.2. de către Client, prin expedierea unui mesaj-solicitare.
9. Banca este în drept să blocheze/sisteze unilateral accesul la serviciu în condițiile nerespectării de către Client și Deținătorii desemnați a prevederilor prezentelor Condiții Generale, inclusiv admiterii datoriilor aferente utilizării serviciului mai mult de 90 (nouăzeci) zile consecutiv.
10. Dezactivarea/dezabonarea de la serviciul SMS-Notificări se efectuează de către Bancă:
  - 10.1. la solicitarea Clientului, în baza cererii specifice, completate de către Client și prezentate în subunitatea Băncii, în condițiile lipsei datoriilor aferente serviciului;
  - 10.2. în mod unilateral, în condițiile nerespectării de către Client și Deținătorii desemnați a prevederilor prezentelor Condiții Generale, inclusiv admiterii datoriilor aferente utilizării serviciului mai mult de 180 zile consecutiv.
11. Instrucțiunea privind utilizarea serviciului SMS-Notificări poate fi accesată pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

## **G.8. LIMITAREA RĂSPUNDERII OPERATORULUI DE TELEFONIE MOBILĂ**

1. Operatorul de telefonie mobilă oferă posibilitatea expedierii mesajelor SMS în limitele ariei de acoperire a rețelei operatorului.
2. Operatorul de telefonie mobilă nu oferă nici un fel de informații referitoare la serviciul SMS-Notificări. Toate întrebările și reclamațiile privind serviciul SMS-Notificări sunt adresate Băncii prin datele de contact, indicate în Contract.
3. Operatorul de telefonie mobilă nu poartă răspundere pentru modificarea de către Bancă a condițiilor de prestare a serviciului SMS-Notificări.
4. Operatorul de telefonie mobilă nu este responsabil 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. Livrarea mesajelor nu este momentană/instantanee și poate dura până la 12 (douăsprezece) ore.
5. Prin expedierea mesajelor SMS la numărul scurt, Clientul împuternicește operatorul de telefonie mobilă și manifestă acordul privind oferirea de către operator Băncii a datelor personale ale Clientului și anume: numărul de telefon, de pe care a fost expedit mesajul SMS, conținutul mesajului SMS, precum și data și ora expedierii acestuia.
6. Clientul are posibilitatea de a expedia mesaje SMS la numărul scurt în cadrul utilizării serviciului SMS-Notificări numai în cazul în care dispune de suficiente mijloace financiare pe contul său personal în

sistemul operatorului de telefonie mobilă. Dacă în rezultatul expedierii mesajelor SMS contul Clientului a devenit negativ, acesta este obligat să achite operatorului de telefonie mobilă datoria formată în întregime.

#### **H. ACORDAREA PRODUSELOR DE CREDIT**

1. Banca poate acorda Clientului produsele de credit în baza contractelor aferente tranzacțiilor de credit, în cazul în care Clientul corespunde cerințelor și condițiilor de creditare stabilite de Bancă și legislației în vigoare.
2. În perioada contractării produselor de credit, Clientul se obligă să respecte toate prevederile contractelor încheiate aferente tranzacțiilor de credit.
3. Clientul acceptă să prezinte, la solicitarea Băncii, toate informațiile și documentele necesare în cadrul tranzacțiilor de credit.
4. La deschiderea conturilor curente, Banca este în drept să acorde Clientului o facilitate de Overdraft tehnic, în temeiul Contractului și prezentelor Condiții Generale, în următoarele condiții:
  - 4.1. Suma inițială a Overdraft-ului tehnic constituie 1,000 MDL. Banca este în drept să majoreze suma inițială a Overdraft-ului tehnic până la suma minimă stabilită pentru produsul de credit "Overdraft la cont curent pentru clienții persoane juridice";
  - 4.2. Termenul Overdraft-ului tehnic este perioada acțiunii Contractului, cu respectarea termenului maximal de utilizare neîntreruptă a overdraft-ului, stabilit pentru produsul de credit "Overdraft la cont curent pentru clienții Business Banking";
  - 4.3. În cazul acordării produsului de credit "Overdraft la cont curent pentru clienții Business Banking", Overdraft-ul tehnic se sistează, cu posibilitatea restabilirii ulterioare, în condițiile executării integrale de către Client a obligațiilor contractuale, ce rezultă din contractul aferent tranzacției de credit și încetării acțiunii acestuia.
5. Suma Overdraft-ului tehnic la Contul curent al Clientului va fi considerată datorată de Client începând cu data ridicării acestuia și va fi purtătoare de dobândă calculată la o rată anuală, stabilită de Bancă pentru produsul de credit "Overdraft la cont curent pentru clienții Business Banking".
6. Clientul se obligă să suplinească Contul său cu toate sumele astfel datorate, fiind de acord, că orice încasare în contul respectiv se consideră efectuată în scopul rambursării cu prioritate a sumelor datorate Băncii.
7. Banca decide, la discreția sa totală, efectuarea unei plăți solicitate de Client sau achitarea taxelor, comisioanelor, spezelor, dobânzilor, creditelor scadente/ restante, care depășesc limita soldului contului Clientului, din suma Overdraft-ului tehnic.
8. Clientul va fi înștiințat de către Bancă despre efectuarea operațiunilor în/din contul Clientului prin extras de cont.

#### **I. SERVICII BANCARE LA DISTANȚĂ**

1. Clientul are posibilitatea să gestioneze conturile pe care le deține, prin utilizarea mai multor servicii bancare la distanță, cum ar fi:
  - 1.1. Internet Banking;
  - 1.2. Mobile Banking;
  - 1.3. MAIBusinessBot.
  - 1.4. Serviciul B2P
2. Pentru clienții care au parcurs procedura de inițiere a relației de afaceri prin mijloace electronice, serviciile bancare disponibile online sunt:
  - 2.1. Deschidere și deservire cont curent;
  - 2.2. Abonare la Internet Banking cu funcționalități extinse;
  - 2.3. Efectuare de plăți în monedă națională și în valută străină prin Internet Banking;
  - 2.4. Încasări în monedă națională și în valută străină în cont curent prin Internet Banking;
  - 2.5. Tranzacții Forex;
  - 2.6. Confirmări SWIFT;
  - 2.7. Anulare, investigare plăți/ încasări în/ din cont curent;
  - 2.8. Solicitarea card business, cu ridicarea acestuia la sucursală;
  - 2.9. Extrase de cont în format electronic;
  - 2.10. Abonarea la newsletter pe poșta electronică;
  - 2.11. Eliberarea certificatului electronic pentru utilizatorii Internet Banking.
  - 2.12. Abonare la pachete de servicii.

## I.1. INTERNET BANKING

### I.1.1 noul internet banking, soluția maib business web

1. **maib business web** (Desktop) reprezintă noua soluție SADD de tip internet-banking prin intermediul căreia maib oferă clienților săi acces la un set de servicii electronice, inclusiv de decontări și informaționale și acces la distanță la mijloacele bănești aflate în Conturile bancare, de la orice dispozitiv conectat la rețeaua Internet.
2. Banca oferă soluția maib business tuturor persoanelor juridice - clienți maib, în baza Contractului universal privind deservirea bancară a persoanei juridice semnat cu Banca, care cuprinde prevederi aferente serviciilor electronice, precum și alte servicii oferite clienților de către Bancă, inclusiv, prevederi aferente prestării SADD.
3. Acces la maib business se acordă Clientului prin completarea formularului din pagina web a băncii la compartimentul de referință "devino utilizator activ maib business" sau prin apel la 1314.
4. Conectarea la maib business se realizează prin accesarea paginii web a Băncii [www.maib.md](http://www.maib.md), modulul [maib365](#), compartimentul Persoane Juridice, iconița noul Internet Banking.
5. Autentificarea la maib business se va efectua individual, de către fiecare utilizator, ce reprezintă persoana autorizată a Clientului, sau persoana fizică desemnată de Client și în urma procedurii de înregistrare în maib business, prin accesarea paginii băncii [www.maib.md](http://www.maib.md), modulul [maib365](#), compartimentul Persoane Juridice, iconița noul Internet Banking.
6. La prima conectare, utilizatorul va modifica obligatoriu parola temporară primită prin mesaj SMS la numărul de telefon înregistrat la Bancă, accesul la serviciile maib business fiind disponibil doar după modificarea și setarea unei parole proprii.
7. Sistarea și/sau blocarea accesului utilizatorului la maib business are loc în cazul în care acesta a pierdut/uitat, compromis credențialele de acces (login, parola de conectare), notificând acest lucru Banca sau a introdus de cinci ori, consecutiv, o parolă greșită.
8. Deblocarea accesului la maib business se realizează individual de fiecare utilizator în parte direct în interfața de autentificare maib business prin tastarea opțiunii "Am uitat parola" și modificarea acesteia sau prin apel la 1314.
9. Comunicarea între Client și Bancă se va realiza prin modalitățile prezentate la compartimentul contactează-ne din pagina web a băncii.
10. Blocarea accesului Clientului la maib business va fi blocat ori de câte ori Banca consideră că datele de acces au fost compromise și/sau au fost inițiate operațiuni contrare legii, nu s-au prezentat Băncii documente justificative solicitate conform legislației în vigoare sau actelor normative interne ale Băncii, operațiunile sunt considerate suspecte și/sau Clientul a încălcat prevederile Contractului și prezentelor Condiții Generale.
11. Clientul poate renunța la soluția maib business, cu condiția notificării Băncii prin modalitățile prezentate la compartimentul contactează-ne din pagina web a băncii.
12. Funcționalitățile soluției maib business și modalitatea de utilizare a acestora sunt descrise în Ghidul utilizatorului maib business, prezentate prin tutoriale, rubrica "Întrebări frecvente", disponibile în pagina web a Băncii, la compartimentul maib business ([maib business | maib](#)).
13. Serviciile și funcționalități cheie, disponibile în maib business sunt următoarele, dar fără a se limita la acestea:
  - 13.1 Plăți ordinare în lei moldovenești (MDL);
  - 13.2 Plăți bugetare către Trezorerie;
  - 13.3 Plăți către Transnistria;
  - 13.4 Transfer între conturi proprii;
  - 13.5 Transfer între conturi proprii în valută străină (FOREX);
  - 13.6 Plăți programate (setarea unei frecvențe de procesare a plății);
  - 13.7 Plăți valutare;
  - 13.8 Evidența documentelor aferente plăților valutare;
  - 13.9 Delegații de numerar în MDL și valută;
  - 13.10 Importul de plăți din fișiere în format xls, csv, txt, dbf;
  - 13.11 Plățile salariale;
  - 13.12 Semnarea plăților cu certificatul maib;
  - 13.13 Deschiderea contului curent;
  - 13.14 Deschiderea cardului digital business;
  - 13.15 Vizualizarea conturilor și extragerea datelor bancare ale conturilor respective;
  - 13.16 Vizualizarea extrasului de cont și partajarea/ extragerea acestuia;
  - 13.17 Vizualizarea listei și localizarea sucursalelor, agențiilor, ATM-urilor maib;
  - 13.18 Disponibilitatea calculatorului valutar configurabil de partea clientului;
  - 13.19 Vizualizarea log-urilor de activitate pe compania accesată în maib business;
  - 13.20 Setarea limitelor pe utilizatori, conturi;
  - 13.21 Semnătura într-un singur pas (utilizatorii care dețin ambele semnături (I, II) vor aplica un singur click pentru a aplica ambele semnături);



13.22 Afișarea listei de carduri business (titulari, sold disponibil, termen de expirare).

14. Lista funcționalităților oferite în cadrul soluției maib business poate fi modificată/ completată de Bancă în mod unilateral pe măsura elaborării/ dezvoltării lor de către Bancă, Clientul fiind informat prin intermediul SADD sau alte mijloace disponibile, fără necesitatea încheierii unor acorduri suplimentare cu Banca.

15. Maib business oferă următoarele opțiuni de autentificare:

15.1 Autentificare în doi pași: primul pas de autentificare este introducerea identicatorului utilizatorului (login) și parola de acces, al doilea pas de autentificare reprezintă codul unic expediat prin SMS sau autorizare cu semnătura mobilă;

15.2 Autentificare în 2 factori este utilizarea semnăturii Moldsign Desktop cu cheia privată a utilizatorului și codului PIN definit pentru respectivul certificat.

16. Maib business susține politici de parole și de autentificare complexe:

16.1 Forțarea utilizării parolelor complexe care să conțină caractere majuscule, minuscule, speciale și cifre;

16.2 Lungime minimă de parolă, fiind setată implicit cel puțin 8 caractere;

16.3 Limitarea tentativelor eșuate de autentificare, fiind setată implicit limita de 5 tentative eșuate până la blocarea contului utilizator;

16.4 Politica de expirare a parolei;

16.5 Istoricul de ultimele parole utilizate, fiind setată implicit 5 parole;

16.6 Politici de utilizare a codului SMS în calitate de al doilea pas de autentificare, fiind setată o perioadă de expirare de 10 minute și limită de introduceri greșite de 5 tentative pentru introducere greșită.

17. Maib business oferă următoarele opțiuni de autorizare a tranzacțiilor:

17.1 Autorizare cu semnătură electronică (MoldSign Desktop). La autorizarea operațiunii se va iniția o solicitare de semnare a documentului de plată, către aplicația Desktop MoldSign. Utilizatorul va autoriza operațiunea cu cheia sa privată (prin introducerea codului PIN de la token USB cu cheia respectivă). Documentul de plată va fi procesat și validat de SADD

17.2 Autorizare cu semnătură mobilă (MSign). La selectarea opțiunii de autorizare cu semnătură mobilă MSign, SADD maib business va iniția o solicitare de autorizare a operațiunii prin intermediu unui operator mobil, care prestează astfel de servicii (Orange sau Moldcell). Utilizatorul va recepționa un mesaj SIM push pe dispozitivul mobil și va introduce parola de la container-ul cu cheie privată integrat în cardul SIM pe dispozitivul său, iar SADD maib business va recepționa de la operator mobil rezultatul autorizării operațiunii.

17.3 Autorizarea cu Certificate electronice. La autorizarea operațiunii se va utiliza Certificatului cheii publice și parola Certificatului (cheia de semnare, creată de Utilizator în SADD).

18. Utilizarea de către Client a modalităților de semnare a Documentului electronic, descrise în pct.17. este echivalată procesului de aplicare a semnăturii olografe de către Client pe Contractul universal și produce aceleași efecte juridice, cu condiția că aceste modalități de semnare sunt utilizate de către Client în cadrul SADD maib business.

### **1.1.2 internet banking, soluția BankFlex**

1. Serviciul Internet Banking, prestat prin intermediul platformei BankFlex, reprezintă un set de servicii, oferite Clientului prin SADD de tip Internet payments, inclusiv servicii informaționale și tranzacționale, care îi permite acestuia să dețină acces la distanță la mijloacele bănești aflate în Conturile bancare și de a efectua operațiuni de plăți, de la un dispozitiv conectat la rețeaua Internet.

2. Banca oferă acces la serviciul Internet Banking în baza Cererii:

a) completate pe suport de hârtie la subunitatea Băncii, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Clientului și, după caz, amprenta ștampilei, corespunzătoare specimenelor din Fișa deținută de Bancă;

b) completate electronic și semnate cu aplicarea semnăturii electronice calificate valide corespunzător Fișei persoanelor autorizate în cazul inițierii relației de afaceri prin intermediul mijloacelor electronice.

3. Serviciul Internet Banking poate fi accesat de pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

4. Banca pune la dispoziția Clientului mijloace informatice necesare pentru asigurarea securității operațiunilor efectuate, inclusiv a instrumentelor de autorizare a documentelor electronice (certificat electronic, sistem de criptare a informației etc.) și a documentației de administrare și utilizare a SADD.

5. În cadrul serviciului Internet Banking, în dependență de opțiunile alese de Client în Cerere, sunt disponibile următoarele funcționalități:

5.1. formarea, autorizarea și transmiterea/recepția următoarelor documente electronice:

5.1.1. plăți în monedă națională (transfer între conturile proprii/pe conturile persoanelor terțe, transfer bugetar);

5.1.2. plăți în valută străină (transfer între conturile proprii/pe conturile persoanelor terțe);

- 5.1.3. operațiuni aferente repartizării plăților salariale, sumelor aferente valorii nominale tichetelor de masă, altor plăți;
- 5.1.4. operațiuni de schimb valutar (vânzare, cumpărare, convertire).
- 5.2. formarea și menținerea listelor salariaților Clientului în cadrul modulului „Proiect salarial”/ submodulului ”Tichete de masă”;
- 5.3. crearea și transmiterea delegațiilor electronice privind retragerea numerarului în monedă națională și valută străină;
- 5.4. formarea și menținerea listelor beneficiarilor de plăți;
- 5.5. obținerea informației despre conturi (valuta și soldul contului, extrase de cont, rapoarte privind tranzacțiile efectuate);
- 5.6. alocarea alias-ului (denumirea scurtă) contului/ conturilor;
- 5.7. servicii informaționale aferente activității bancare (date bancare, garanții bancare, cursuri valutare, nomenclatoare, informații despre condițiile produselor, informații despre bănci corespondente etc.);
- 5.8. definirea, atribuirea/ anularea rolurilor și administrarea utilizatorilor;
- 5.9. schimbul de date cu sistemul de contabilitate al Clientului;
- 5.10. perfectarea interpelărilor și a rapoartelor privind operațiunile bancare efectuate;
- 5.11. imprimarea în format pdf., doc., xls. a documentelor de plată și a extraselor de cont etc.
6. Serviciul Internet Banking este disponibil Clientului 24/24 ore, 7/7 zile.
7. Clientul poate solicita accesul la serviciul EASI Banking, care presupune atribuirea unui modul personalizat, denumit EASI ce va fi integrat în interfața sistemului de evidență contabilă al Clientului și va asigura conexiunea sistemului de evidență contabilă cu aplicația Internet Banking.
8. În cadrul serviciului EASI Banking, se pot efectua următoarele tipuri de operațiuni:
  - 8.1. solicitarea listei de conturi disponibile cu informații privind numărul conturilor, valuta și starea lor;
  - 8.2. solicitarea extrasului de cont pentru fiecare cont disponibil, inclusiv exportarea extrasului;
  - 8.3. solicitarea informației despre tranzacții (numărul documentului, data perfectării, tipul tranzacției, informații despre plătitor și banca plătitorului, suma tranzacției, contul implicit, informații despre beneficiarul, destinația plății etc.);
  - 8.4. solicitarea formei pentru printarea unei tranzacții;
  - 8.5. formarea, semnarea și expedierea ordinelor de plată în monedă națională și în valută străină, printre care transferuri între conturi proprii, ordine de plată (incl. la pachet, plăți trezoreriale, plăți internaționale);
  - 8.6. activarea în cadrul modulului „Proiect Salarial” (solicitarea listei angajaților, efectuarea plăților salariale către angajații companiei);
  - 8.7. solicitarea listei tranzacțiilor în așteptare;
  - 8.8. autorizarea documentelor;
  - 8.9. solicitarea informației privind statutul actual al ordinelor de plată;
  - 8.10. solicitarea ratelor actuale de schimb valutar.
9. Pentru a beneficia de serviciul EASI Banking, Clientul va solicita la Bancă:
  - 9.1. acces la modulul EXTINS al serviciului Internet Banking prin bifarea opțiunii corespunzătoare în Cerere;
  - 9.2. certificatul Easy, din meniul sistemului Internet Banking, necesar pentru conectarea modulului EASI în interfața sistemului de evidență contabilă al Clientului.
10. Lista funcționalităților oferite în cadrul serviciului Internet Banking poate fi modificată/ completată de Bancă în mod unilateral pe măsura elaborării/ dezvoltării lor de către Bancă, Clientul fiind informat prin intermediul SADD sau alte mijloace disponibile, fără necesitatea încheierii unor acorduri suplimentare cu Banca.
11. Tranzacțiile electronice pot fi realizate de către Client numai după conectarea reușită la sistem și certificarea semnăturilor electronice și doar în perioada valabilității acestor semnături. În cazul în care persoanele deținătoare de Certificate electronice vor fi substituie (transfer, concediere etc.) cu alte persoane, Clientul, concomitent cu prezentarea unei Fișe noi, va solicita Băncii un Certificat electronic nou. Pe perioada efectuării modificărilor accesul Clientului la sistem va fi temporar blocat.
12. Banca este în drept să blocheze/sisteze unilateral accesul la serviciu și/sau să nu execute operațiunile de plată ale Clientului în cazul în care constată că:
  - 12.1. Clientul a admis datorii aferente utilizării serviciului mai mult de 90 (nouăzeci) zile consecutiv;
  - 12.2. mijloacele bănești aflate în contul de plată indicat în documentul de plată nu sunt suficiente pentru efectuarea plății;
  - 12.3. documentul de plată nu este întocmit corect;
  - 12.4. asupra Contului bancar/disponibilului din Contul bancar al Clientului sunt aplicate grevări/popriri privind utilizarea mijloacelor bănești din partea organelor abilitate prin lege sau destinația plății/suma popriilor aplicate nu permite executarea ordinului de plată, sau nu există permisiune din partea tuturor organelor abilitate, care au aplicat grevările/înaintat popriile;

- 12.5. documentul de plată nu este autentic (lipsa sau incorectitudinea semnăturii electronice a Clientului);
- 12.6. documentele justificative aferente plăților efectuate nu au fost prezentate (în cazurile când prezentarea acestor documente este prevăzută de Contract, prezentele Condiții Generale, sau a fost solicitată de Bancă în scopul aplicării măsurilor de precauție);
- 12.7. documentul de plată a fost recepționat de Bancă după ora-limită;
- 12.8. Clientul a încălcat prevederile Contractului și prezentelor Condiții Generale, a documentelor normativ-tehnice de utilizare a sistemului și/sau alte prevederi ale actelor legislative și normative.
13. În cazul neacceptării documentului de plată, SADD va afișa un mesaj privind motivul neacceptării executării tranzacției.
14. Clientul poate solicita blocarea accesului la serviciu prin depunerea unei cereri la subunitatea Băncii.
15. Suplimentar la limitele, stabilite de către Bancă, Clientul poate seta limite individuale pentru orice utilizator și orice tip de operațiune.
16. Clientul va desemna, în conformitate cu legislația în vigoare, Persoane autorizate de a procesa și autoriza/semna documentele electronice în SADD.
17. Definierea profilurilor de utilizator este în responsabilitatea Clientului prin intermediul administratorului, căruia îi revine sarcina de a stabili nivelurile de acces și competențele de autorizare pe care le acordă utilizatorilor în SADD.
18. Clientul poate solicita extrase de cont în format electronic pentru orice perioade de timp de până la 5 (cinci) luni. În cazul solicitării de către Client a extraselor din cont cu o vechime mai mare de 60 (șaizeci) zile, emiterea acestuia este posibilă doar contra unei remunerații suplimentare, conform Tarifelor în vigoare.
19. Modificarea datelor utilizatorilor SADD, a unor condiții aferente serviciului se efectuează:
  - 19.1. de către Bancă, în baza unei cereri specifice, completate de către Client și prezentate în subunitatea Băncii, în care a fost contractat serviciul;
  - 19.2. de către administratorul Clientului, în conformitate cu prevederile instrucțiunilor de utilizare.
20. Dezactivarea/ dezabonarea de la serviciul Internet Banking se efectuează de către Bancă:
  - 20.1. la solicitarea Clientului, în baza cererii specifice, completate de către Client și prezentate în subunitatea Băncii, în condițiile lipsei datoriilor aferente serviciului;
  - 20.2. în mod unilateral, în condițiile nerespectării de către Client și utilizatorii autorizați a prevederilor prezentelor Condiții Generale, inclusiv admiterii datoriilor aferente utilizării serviciului mai mult de 180 zile consecutiv.
21. La cererea Clientului, Banca va acorda suport de la distanță (Remote Assistance) în vederea:
  - 21.1. acordării consultațiilor la conectarea, utilizarea SADD;
  - 21.2. instruirii interactive a administratorului și utilizatorilor SADD.
22. Pentru a beneficia de suport, Clientul trebuie să:
  - 22.1. asigure conexiune stabilă la Internet cu capacitate minimă de 512 kbps;
  - 22.2. asigure calculatoarele cu echipamentele periferice și încorporate necesare (boxe sau căști audio, microfon);
  - 22.3. ofere acces de la distanță lucrătorului băncii la ecranul calculatorului.

## I.2. MOBILE BANKING

### I.2.1 noul internet banking, soluția maib business mobile

1. **Maib business mobile** reprezintă noua soluție SADD de tip mobile-payments (un canal adițional al noii platforme SADD maib business) prin intermediul căruia Clientul, de la un telefon mobil tip smartphone sau tabletă conectată la rețeaua Internet, beneficiază de un set de servicii electronice informaționale/tranzacționale și funcționalități de gestiune a conturilor sale bancare.
2. Aplicația maib business este disponibilă clienților spre utilizare prin instalarea acesteia pe telefonul mobil sau tabletă cu sistem de operare Android și iOS, ce poate fi descărcată din „Google Play” sau „Apple Store”, disponibilă pentru descărcare, inclusiv și din pagina oficială a Băncii, accesând butonul **”Descarcă maib business”**.
3. Acces la aplicația maib business se oferă tuturor utilizatorilor Clientului care sunt deja conectați la maib business web (Desktop), fiind parte componentă a platformei maib business, conectarea se efectuează în baza acelorași elemente de autentificare.
4. Maib business mobile susține autentificare în 2 pași/ 2 factori: parola și cod SMS sau semnătură mobilă. Accesarea repetată a aplicației pe un dispozitiv care a parcurs procedura de autentificare poate fi efectuată cu biometrie, dar nu este obligatorie.
5. Pentru autorizarea tranzacțiilor există următoarele opțiuni:
  - 5.1 Autorizare cu semnătură mobilă (MSign);
  - 5.2 Autorizare cu semnătură electronică MoldSign Desktop.
6. Prin intermediul maib business mobile sunt disponibile următoarele funcționalități:

- 6.1 Lista și soldurile la zi pentru conturile curente;
- 6.2 Lista totală de plăți;
- 6.3 Crearea și semnarea (cu semnătura mobilă) a plăților ordinare în monedă națională;
- 6.4 Crearea și semnarea (cu semnătura mobilă) a plăților bugetare;
- 6.5 Crearea și semnarea (cu semnătura mobilă) a transferului între conturi proprii deschise în cadrul Băncii;
- 6.6 Crearea și semnarea (cu semnătura mobilă) a tranzacției de schimb valutar;
- 6.7 Crearea, semnarea (cu semnătura mobilă) și gestionarea plăților programate;
- 6.8 Ratele de schimb și calculatorul valutar;
- 6.9 Informații generale despre companie, etc.

7. Lista funcționalităților oferite în cadrul maib business mobile poate fi modificată/ completată de Bancă în mod unilateral pe măsura elaborării/ dezvoltării lor de către Bancă, Clientul fiind informat prin intermediul SADD sau alte mijloace disponibile, fără necesitatea încheierii unor acorduri suplimentare cu Banca.

8. Serviciile aplicației maib business sunt disponibile Clienților spre accesare și utilizare 24 ore din 24 ore, 7 zile din 7 zile.

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

10. Modalitatea de conectare și utilizare a aplicației maib business, precum și funcționalitățile acesteia sunt descrise și plasate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

### **I.2.2 MAIBusiness (soluția anterioară)**

1. MAIBusiness reprezintă un set de servicii electronice informaționale și funcționalități de gestiune a conturilor sale bancare, oferite Clientului prin SADD de tip mobile-payments.
2. Serviciul MAIBusiness este disponibil Clienților spre utilizare prin instalarea aplicației aferente pe telefonul mobil sau tabletă cu sistem de operare Android și iOS. Aplicația urmează a fi descărcată din „Google Play”, „Apple Store”, „Huawei AppGallery”.
3. Serviciul MAIBusiness este disponibil în condițiile contractării serviciului Internet Banking al Băncii și deținerii certificatului Easy.
4. Prin intermediul MAIBusiness sunt disponibile următoarele funcționalități:
  - 4.1. autentificare și mecanisme de securitate;
  - 4.2. vizualizarea conturilor active ale Clientului;
  - 4.3. vizualizarea soldurilor din conturile active ale Clientului;
  - 4.4. vizualizarea documentelor de plată spre semnare;
  - 4.5. semnarea documentelor de plată;
  - 4.6. vizualizarea statutului plăților;
  - 4.7. afișarea extraselor de cont pentru diferite perioade de timp;
  - 4.8. afișarea cursurilor de schimb valutar;
  - 4.9. notificări despre toate schimbările de sold în conturile Clientului.
5. Lista funcționalităților oferite în cadrul serviciului MAIBusiness poate fi modificată/ completată de Bancă în mod unilateral pe măsura elaborării/ dezvoltării lor de către Bancă, Clientul fiind informat prin intermediul SADD sau alte mijloace disponibile, fără necesitatea încheierii unor acorduri suplimentare cu Banca.
6. Serviciul MAIBusiness este disponibil Clienților spre accesare și utilizare 24/24 ore, 7/7 zile.
7. Accesul la MAIBusiness se acordă utilizatorilor serviciului existent Internet Banking, la distanță, prin autentificarea și conectarea (logarea) acestora direct în interfața aplicației.
8. Cerințele minime obligatorii pentru beneficiarii MAIBusiness sunt:
  - 8.1. contractarea serviciului Internet Banking al Băncii;
  - 8.2. înregistrarea potențialilor utilizatori ai aplicației MAIBusiness, în SADD aferent serviciului Internet Banking, completând datele obligatorii aferente utilizatorilor.
9. Modalitatea de conectare și utilizare a aplicației MAIBusiness, precum și funcționalitățile acesteia sunt descrise și plasate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

### **I.3. MAIBUSINESSBOT**

1. MAIBusinessBot este un canal on-line de tip robot, integrat și disponibil spre utilizare în platforme de mesagerie instantă (Viber, Telegram) prin intermediul căruia Banca oferă Clienților acces la distanță la un set de servicii.
2. Prin intermediul MAIBusinessBot Banca oferă următoarele servicii informaționale privind:
  - 2.1. ratele de schimb valutar;
  - 2.2. soldurile Conturilor bancare;

- 2.3. extrase de cont/istoricul tranzacțiilor;
- 2.4. serviciul Notificări privind operațiunile în/din conturile Clientului.
3. Lista funcționalităților oferite în cadrul MAIBusinessBot poate fi modificată/ completată de Bancă în mod unilateral pe măsura elaborării/dezvoltării lor de către Bancă, Clientul fiind informat prin intermediul SADD sau alte mijloace disponibile, fără necesitatea încheierii unor acorduri suplimentare cu Banca.
4. Accesul la MAIBusinessBot se acordă utilizatorilor serviciului existent Internet Banking, la distanță, prin autentificarea și conectarea (logarea) acestora direct în interfața chatbot-ului.
5. Cerințele minime obligatorii pentru beneficiarii MAIBusinessBot sunt:
  - 5.1. contractarea serviciului Internet Banking al Băncii;
  - 5.2. înregistrarea potențialilor utilizatori ai canalului MAIBusinessBot, în SADD aferent serviciului Internet Banking, completând datele obligatorii aferente utilizatorilor;
  - 5.3. deținerea de către utilizator a unui cont pe una din platformele de mesagerie instantă aferentă MAIBusinessBot.
6. Pentru utilizatori noi accesul este oferit, la distanță, prin intermediul SADD aferent serviciului Internet Banking, de către un utilizator autorizat al Clientului, cu rol de administrator.
7. MAIBusinessBot este disponibil Clientilor spre accesare și utilizare 24/24 ore, 7/7 zile.
8. Modalitatea de conectare și utilizare a canalului MAIBusinessBot, precum și funcționalitățile acestuia sunt descrise și plasate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).
9. Conectarea concomitentă pe mai multe platforme de mesagerie, nu va fi posibilă. La accesarea unei alte platforme de mesagerie, utilizatorul va fi deconectat în mod automat din platforma utilizată precedent.

#### **I.4. SERVICIUL B2P**

1. B2P reprezintă un serviciu de distribuire plăți (în continuare "Transfer B2P") de pe cardul Clientului către cardurile persoanelor fizice (în continuare "Beneficiarii B2P").
2. Mecanismul de funcționare a serviciului B2P este bazat pe tehnologiile Mastercard Money Send și Visa Direct al sistemelor de plăți Mastercard și Visa și este similar transferurilor „P2P”.
3. Conexiunea la serviciul B2P este asigurată de Client în sistemul de evidență contabilă de care dispune/ canalul de deservire la distanță, în conformitate cu instrucțiunile tehnice aferente serviciului puse la dispoziția acestuia de către Bancă.
4. Banca oferă Clientului serviciul B2P în baza Cererii, depuse prin una din următoarele modalități:
  - 4.1 în subunitățile Băncii, completate pe suport de hârtie, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Clientului și, după caz, amprenta ștampilei, corespunzătoare specimenelor din Fișa deținută de Bancă; sau
  - 4.2 la distanță, în cazul oferirii de către Bancă a unor astfel de funcționalități, prin completarea și semnarea, în format electronic conform instrucțiunilor funcționale ale SADD, a Cererii prin intermediul SADD.
5. Cerințele minime obligatorii pentru Clientul - solicitant al serviciului B2P sunt:
  - 5.1. contractarea serviciului Internet Banking al Băncii;
  - 5.2. deținerea unui Business card, în monedă națională, valabil.
    6. Transferurile B2P pot fi efectuate între cardurile de plată emise sub egida sistemelor internaționale de plăți Mastercard Worldwide/Visa International.
    7. Inițiator al Transferului B2P poate fi doar Clientul - deținător al cardului de plată emis de Bancă.
    8. Transferurile B2P vor fi acceptate de Bancă doar dacă vor fi semnate electronic (cu Certificate electronice solicitate de Client din sistemul Internet Banking al Băncii) de către Persoanele autorizate a Clientului, desemnate în Fișă.
    9. Banca va asigura distribuția Transferurilor B2P în cazul în care:
      - 9.1 Clientul dispune de mijloace bănești suficiente în contul de plăți atașat la Card pentru distribuția plăților și pentru achitarea sumei comisionului aferent serviciului B2P;
      - 9.2 informația electronică aferentă plăților spre distribuție și datele bancare ale beneficiarilor nu conțin erori;
  10. Clientul care a inițiat transferul poartă responsabilitate personală pentru transferurile de mijloace bănești efectuate utilizând serviciul B2P, inclusiv corectitudinea introducerii numărului cardului de plată al beneficiarului sau suma transferului.
  11. 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.
  12. Serviciul B2P nu va fi utilizat pentru plata salariilor și efectuarea altor plăți cu caracter social.
  13. Transferul B2P se efectuează cu respectarea „Limitelor aferente serviciului B2P”, disponibile pe pagina web a Băncii.
  14. Pentru serviciul B2P se percep comisioane în corespundere cu „Tarifele serviciului B2P”, disponibile pe pagina web a Băncii.

15. Solicitățile și reclamațiile aferente serviciului B2P vor fi adresate de către Client prin intermediul serviciului Contact Center la numărul de telefon: 1314 sau expediate la adresa [cards@maib.md](mailto:cards@maib.md).

## J. ACCEPTAREA SPRE PLATĂ A CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE/SMARTPOS

1. Condițiile din prezentul Capitol reglementează raporturile juridice, tehnologice și financiare existente între Bancă și Comerciant, apărute în cadrul operațiunilor de acceptare de către Comerciant la plată a Cardurilor bancare, emise sub siglele sistemelor internaționale de plăți American Express (după caz), Mastercard și Visa, prin mijloacele și/sau echipamentele puse la dispoziția Comerciantului de către Bancă.
2. Comerciantul acceptă Cardul spre plata bunurilor, produselor și serviciilor în calitate de mijloc de plată, ca echivalent al altor mijloace de plată, pentru bunurile/produsele/serviciile comercializate de Comerciant, în condițiile stipulate în prezentele Condiții Generale și Contract.
3. Tehnologia de acceptare a plăților prin intermediul POS-terminalelor și decontărilor, realizate prin intermediul Cardurilor de plată, se efectuează în baza prezentelor Condiții Generale și Contractului.

### J.1. ORDINEA DECONTĂRILOR ÎN CADRUL OPERAȚIUNILOR

1. Operațiunile de acceptare a cardurilor la plată sunt efectuate în conformitate cu cerințele prezentate în prezentele Condiții Generale și Contract.
2. În cazul în care valuta Operațiunii diferă de valuta contului Comerciantului, convertirea sumei Operațiunii se efectuează conform cursului comercial al Băncii pentru operațiunile cu Cardurile bancare din ziua decontării. Clauza respectivă nu se aplică în cazul calificării Operațiunilor nevalabile/frauduloase și/sau anulate de către Deținătorul de card.
3. Operațiunea de acceptare a Cardului la plată, efectuată de către Comerciant incorect sau greșit, poate fi anulată de acesta în modul stabilit în prezentele Condiții Generale.
4. În cazul restituirii cumpărăturii sau refuzului Deținătorului de la serviciile/mărfurile achitate prin Card, mijloacele bănești aferente operațiunii de achitare prin Card de plată sunt restituite pe contul de card al Deținătorului de card prin efectuarea operațiunii de anulare. În acest caz, nu se permite restituirea/eliberarea (integral sau parțial) Deținătorului a mijloacelor bănești în numerar.
5. În cazul în care operațiunea de anulare prin intermediul POS-terminalului nu este posibilă din motive tehnice, iar Comerciantul, în corespundere cu legislația în vigoare, a luat decizia privind restituirea Deținătorului cardului a mijloacelor bănești (integral sau parțial) achitate, Comerciantul notifică Banca privind procesarea operațiunii respective de anulare la următoarea adresă de e-mail: [cards@maib.md](mailto:cards@maib.md).
6. În cazul în care restituirea mijloacelor bănești Deținătorului de card se efectuează în urma restituirii de către acesta a cumpărăturii efectuate anterior, achitată prin intermediul Cardului de plată (refuzul de comandă sau serviciu), suma restituirii nu trebuie să depășească suma achitată prin Cardul de plată.
7. Operațiunile de acceptare a Cardurilor de plată pentru procurarea de bunuri și/sau servicii ale Comerciantului, se reflectă în contul curent al Comerciantului indicat în Cerere.
8. În cazul în care, orice sumă datorată de Comerciant Băncii nu poate fi încasată de Bancă, indiferent de motiv, Comerciantul de sine stătător va transfera Băncii suma respectivă în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare de la data recepționării solicitării respective a Băncii.
9. În cazul în care în cadrul decontărilor Comerciantul nu recepționează suma aferentă uneia sau mai multor Operațiuni și nu a primit nici o notificare privind motivul reținerii, Comerciantul urmează să informeze despre aceasta Banca în scris, în termen de 15 (cincisprezece) zile din data efectuării decontărilor, în cadrul cărora urma să recepționeze suma respectivă. În acest caz, Banca va transfera în contul curent al Comerciantului suma lipsă în termen de cel mult 3 (zile) lucrătoare din data recepționării notificării Comerciantului.
10. Pentru serviciile prestate de Bancă în cadrul executării Contractului, Comerciantul achită Băncii tarife și comisioane în mărimea și termenele prevăzute Tarifele Băncii.
11. Pentru toate cazurile în care Comerciantul nu are temporar disponibilități în contul curent pentru Operațiuni, Comerciantul recunoaște dreptul Băncii de a recupera datoria din orice alte conturi, inclusiv depozite, deținute de Comerciant la Bancă. În cazul în care Comerciantul nu dispune de suficiente lichidități, Banca îl va ține în calitate de debitor, aplicând măsuri prealabile și cele legale de recuperare a datoriei. Totodată, Comerciantul va prezenta Băncii toate documentele primare pe care le deține (facturi, documente de transport, procese verbale de recepție, etc.) care să justifice solicitarea de recuperare a eventualelor sume în litigiu licitate de Emitenți.
12. Părțile consimt, că tarifele și comisioanele se achită de către Comerciant prin reținerea lor de către Bancă din suma mijloacelor bănești rezultate din Operațiunile efectuate de Comerciant, cu care urmează să fie creditat contul curent al Comerciantului în cadrul decontărilor și/sau încasarea lor de către Bancă de sine stătător din conturile curente ale Comerciantului deschise în Bancă.

## **J.2. CONDIȚII DE UTILIZARE POS REFUND**

1. Comerciantul este obligat sa nu ramburseze obligații expirate ale utilizatorului autorizat prin plată cu cardul, ci numai plăți disponibile pentru produse și/sau servicii până la cel mult 60 (șasezeci) zile din momentul Tranzacției.
2. Rambursarea nu se va efectua printr-o altă modalitate de plata decât Tranzacția inițială decontată.
3. Mijloacele bănești pot fi rambursate doar cu același Card de plată care a fost folosit la Tranzacția inițială de vânzare.
4. Suma rambursată nu trebuie să depășească suma Tranzacției inițiale.

## **J.3. CONDIȚIILE SI TERMENELE DE TRANSFERARE A CASHBACK-ULUI**

1. În cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback:
  - 1.1. Comerciantul va acorda Deținătorului de card Cashback în mărimea prevăzută de Contract;
  - 1.2. Cashback-ul va fi calculat și reținut de către Bancă din suma Tranzacției efectuate. Banca va efectua calcularea și reținerea Cashback-ului și a Comisionului în modul prevăzut prezentele Condiții Generale și Contract;
  - 1.3. Banca va asigura acumularea sumelor Cashback-urilor aferente fiecărui Deținător de card în parte, la un cont intern al său. Cashback-ul se achită clientului după data de 15 a lunii curente pentru luna precedentă, în termen de 5 zile lucrătoare;
  - 1.4. în caz de reversare parțială a cumpărăturii, Cashback-ul se recalculează din valoarea de facto a cumpărăturii dacă depășește 100,00 MDL (o sută lei), atât pentru Deținătorul de card, cât și pentru Comerciant;
  - 1.5. în caz de reversare totală a cumpărăturii, Cashback-ul se anulează pentru client și se returnează Comerciantului;
  - 1.6. Banca va informa clientul despre tipul BIN-urile Cardurilor de plată, incluse în Programul de loialitate Cashbak, prin publicarea informației în cauză pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)). De asemenea, în scopul facilitării procesului de identificare a Cardurilor de plată, Banca va informa Comerciantul privind design-ul Cardurilor de plată, incluse în Programul de loialitate Cashbak;
  - 1.7. Valoarea totală a Cashback-lui, achitat de către Comerciant Deținătorului nu este limitată;
- 1.8. Comerciantul va informa Deținătorii de card despre calitatea sa de partener în cadrul Programului de loialitate Cashbak, precum și despre facilitățile de care va dispune Deținătorul de card în cazul utilizării pentru Tranzacții a Cardului de plată, prin aplicarea sticker-elor în locuri vizibile și oferirea materialelor aferente Programului de loialitate Cashbak, precum și prin publicarea informației pe pagina web a Comerciantului (dacă acesta dispune de o asemenea pagină).

## **J.4. OPERAȚIUNILE CALIFICATE NEVALABILE**

1. Operațiunea poate fi calificată nevalabilă, dacă:
  - 1.1. Operațiunea de acceptare a Cardului la plată a fost efectuată cu încălcarea cerințelor prezentelor Condiții Generale și Contractului;
  - 1.2. la momentul efectuării Operațiunii, termenul de utilizare a Cardului de plată a expirat sau nu a fost activat;
  - 1.3. chitanța POS-terminalului este perfectată incomplet sau necorespunzător prezentelor Condiții Generale și Contractului;
  - 1.4. datele despre card, indicate în chitanța emisă de POS-terminal, nu corespund datelor indicate pe fața Cardului de plată;
  - 1.5. Jurnalul electronic(Jurnalul Z) aferent operațiunilor de acceptare la plată a cardurilor nu a fost transmis de către Comerciant în decurs de 7 (șapte) zile din momentul perfectării operațiunilor respective;
  - 1.6. Banca a fost notificată/avertizată de către Sistemele Internaționale de Plăți Visa, Mastercard și/sau American Express despre depistarea/suspectarea cărorva încălcări/neregularități în activitatea Comerciantului. În aceste cazuri, Operațiunile din start sunt calificate ca fiind nevalabile, iar Comerciantul, la rândul său, urmează să confirme prin date/informații/documente legalitatea și corectitudinea Operațiunii și/sau executarea comenzii Deținătorului de card (livrarea/prestarea bunurilor/produselor/serviciilor). În cazul calificării Operațiunilor ca fiind nevalabile, într-un termen de 30 (treizeci) zile calendaristice din data informării Băncii despre aceasta, Banca va notifica Comerciantul printr-o modalitate prevăzută de prezentele Condiții Generale și Contract, indicând motivele calificării nevalabile.
2. Din momentul calificării nevalabile a Operațiunilor și, respectiv, recepționării de către Comerciant a notificării în acest sens, acesta din urmă are dreptul să solicite inițierea unei investigații, în cadrul căreia, după caz, să fie implicate sistemele de plăți internaționale Visa, Mastercard și/sau American Express și/sau Emitenții/Deținătorii de carduri/entitățile/autoritățile din Republica Moldova. Termenul de desfășurare a investigațiilor nu depinde de Bancă.
3. În cazul în care a fost inițiată o investigație privind calificarea nevalabilă a operațiunilor, Comerciantul în termen de cel mult 7 (șapte) zile lucrătoare este obligat să contribuie la confirmarea legalității operațiunilor, inclusiv să prezinte Băncii date/informații/documente care atestă legalitatea și corectitudinea operațiunilor și/sau executarea comenzii Deținătorului (livrarea/prestarea bunurilor/ serviciilor).



4. Banca este în drept să nu transfere Comerciantului sumele aferente Operațiunilor calificate nevalabile. Sumele respective vor fi transferate la un cont bancar intern al Băncii până la finisarea investigațiilor. În cazul în care Comerciantul în termenul prestabilit la pct. 2.27.13. din prezentele Condiții Generale nu va prezenta Băncii date/informații/documente care atestă legalitatea și corectitudinea operațiunii investigația se va considera finisată cu calificarea operațiunilor nevalabile. Comerciantul nu va fi în drept să pretindă la sumele Operațiunilor calificate nevalabile.
5. În cazul în care Comerciantul a încasat mijloacele bănești aferente Operațiunii care, ulterior, a fost calificată nevalabilă, Banca încasează de sine stătător suma respectivă din contul mijloacelor bănești aferente Operațiunilor ulterioare ale Comerciantului și/sau din conturile curente ale Comerciantului deschise în Bancă.
6. Dacă suma Operațiunii calificate nevalabilă nu poate fi încasată de Bancă, indiferent de motiv, Comerciantul se obligă să transfere Băncii suma în cauză în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare de la data recepționării solicitării respective a Băncii.
7. Comerciantul se obligă să restituie Băncii toate cheltuielile suportate de Bancă în rezultatul calificării nevalabile a Operațiunilor, inclusiv a Operațiunilor contestate de către Deținătorul de card sau de către Emitent.

## **K. ACCEPTAREA CARDURILOR LA PLATĂ ÎN INTERNET**

1. Condițiile din prezentul Capitol reglementează raporturile juridice, tehnologice și financiare existente între Bancă și Comerciant, apărute în cadrul operațiunilor apărute între Comerciant și Bancă la comercializarea de către Comerciant a serviciilor/produselor/bunurilor în Mediul Card Not Present, cu acceptarea la plată a Cardurilor bancare, emise sub siglele Sistemelor Internaționale de Plăți VISA Inc., MasterCard WW și American Express (în continuare „SIP”) (după caz).
2. Comerciantul, prin intermediul Magazinului(elor) electronic(e) din rețeaua Internet, acceptă Cardurile bancare în calitate de mijloc de plată, echivalent altor mijloace de plată, pentru bunuri produse și servicii comercializate de Comerciant, în condițiile stipulate în prezentele Condiții Generale și Contract.
3. Banca asigură, în ordinea prevăzută de prezentele Condiții Generale și Contract, decontarea în favoarea Comerciantului a sumelor mijloacelor bănești rezultate din comercializarea de către Magazinul(ele) electronic(e) al(e) Comerciantului a bunurilor/produselor/serviciilor, achitate prin intermediul Cardurilor bancare.

### **K.1. ORDINEA DECONTĂRILOR ÎN CADRUL OPERAȚIUNILOR**

1. Decontările în cadrul Operațiunilor efectuate de Comerciant se realizează de Bancă, prin transfer în contul curent al Comerciantului deschis la Bancă, efectuat în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale și Contractului.
2. Decontările în cadrul Operațiunilor efectuate de Comerciant se efectuează de către Bancă în următoarea zi lucrătoare de la data finisării cu succes de către Comerciant a Operațiunii („completion request”), cu reținerea Taxelor, comisioanelor și, după caz, a Cashback-ului conform prevederile prezentelor Condiții Generale și Contractului.
3. În cazul în care valuta Operațiunii diferă de valuta contului Comerciantului, convertirea sumei Operațiunii se efectuează conform cursului comercial al Băncii pentru operațiunile cu cardurile bancare din ziua decontării. Clauza respectivă nu se aplică în cazul calificării Operațiunilor nevalabile/frauduloase și/sau anulate de către Deținător.
4. În cazul în care, orice sumă datorată de Comerciant Băncii nu poate fi încasată de Bancă, indiferent de motiv, Comerciantul de sine stătător va transfera Băncii suma respectivă în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare de la data recepționării solicitării respective a Băncii.
5. În cazul, în care în cadrul decontărilor, Comerciantul nu recepționează suma aferentă uneia sau mai multor Operațiuni și nu a primit nici o notificare privind motivul reținerii, Comerciantul urmează să notifice despre aceasta Banca în scris, în termen de 15 (cincisprezece) zile din data efectuării decontărilor, în cadrul cărora urma să recepționeze suma respectivă. În acest caz, Banca va transfera în contul curent al Comerciantului suma lipsă în termen de 3 (zile) lucrătoare din data recepționării notificării Comerciantului.
6. Comerciantul va păstra timp de cel puțin 5 (cinci) ani toate datele/informații/documentele aferente tuturor Operațiunilor. La solicitarea Băncii, Comerciantul îi va pune la dispoziție o copie a acestora, precum și a oricăror acte pe care le deține (avize de expediere, facturi, note de plată, procese-verbale de predare, registre, etc.), care pot confirma legalitatea și corectitudinea Operațiunii și/sau executarea comenzii Deținătorului (livrarea produselor/serviciilor). În cazul în care, în termen de 7 (șapte) zile lucrătoare de la solicitarea Băncii, Comerciantul nu prezintă Băncii datele/informația/documentele solicitate, Banca este în drept să debiteze de sine stătător conturile bancare deschise pe numele Comerciantului deschise în Bancă sau Contul de garanție, cu mijloacele bănești disponibile pe aceste conturi în limita Operațiunilor efectuate prin intermediul Magazinului electronic al Comerciantului.



7. Pentru toate cazurile în care Comerciantul nu are temporar disponibilități în contul curent pentru Operațiuni și/sau în Contul de garanție, Comerciantul recunoaște dreptul Băncii de a recupera datoria din orice alte conturi, inclusiv depozite bancare, deținute de Comerciant la Bancă. În cazul în care Comerciantul nu dispune de suficiente mijloace bănești în conturi, Banca va întreprinde măsurile de recuperare a datoriei, conform prevederilor legale. Totodată, Comerciantul va prezenta Băncii toate documentele primare pe care le deține (facturi, documente de transport, procese verbale de recepție, etc.) care să justifice solicitarea de recuperare a eventualelor sume în litigiu solicitate de Emitenți. Părțile consimt că tarifele și comisioanele, și după caz Cashback-ul se achită de către Comerciant prin reținerea lor de către Bancă din suma mijloacelor bănești rezultate din Operațiunile efectuate de Comerciant, cu care urmează să fie creditat contul curent al Comerciantului în cadrul decontărilor și/sau încasarea lor de către Bancă de sine stătător din conturile curente ale Comerciantului deschise în Bancă și/sau din Contul de garanție.
8. Banca este în drept să modifice în mod unilateral tipul și mărimea tarifelor și comisioanelor, precum și valoarea Cashback-ului, prevăzute în Condițiile Particulare ale Contractului, inclusiv să introducă sau să excludă tarife și comisioane, notificând despre aceasta Comerciantul cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile înainte de data intrării lor în vigoare.

## **K2. CONDIȚIILE SI TERMENELE DE TRANSFERARE A CASHBACK-ULUI**

1. În cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashbak:
- 1.1. Comerciantul va acorda Deținătorului de card Cashback în mărimea prevăzută de Contract;
  - 1.2. Cashback-ul va fi calculat și reținut de către Bancă din suma Tranzacției efectuate. Banca va efectua calcularea și reținerea Cashback-ului și a Comisionului în modul prevăzut în prezentele Condiții Generale și Contract;
  - 1.3. Banca va asigura acumularea sumelor Cashback-urilor aferente fiecărui Deținător de card în parte, la un cont intern al său. Cashback-ul se achită Deținătorului de card după data de 15 (cincisprezece) a lunii curente pentru luna precedentă, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare;
  - 1.4. în caz de reversare parțială a cumpărăturii, Cashback-ul se recalculează din valoarea de facto a cumpărăturii dacă depășește 100 MDL (o sută lei), atât pentru Deținătorul de card, cât și pentru Comerciant;
  - 1.5. în caz de reversare totală a cumpărăturii, Cashback-ul se anulează pentru Deținătorul de card și se returnează Comerciantului;
  - 1.6. Banca va informa Comerciantul despre tipul BIN-urile Cardurilor de plată, incluse în Programul de loialitate Cashbak, prin publicarea informației în cauză pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)). De asemenea, în scopul facilitării procesului de identificare a Cardurilor de plată, Banca va informa Comerciantul privind design-ul Cardurilor de plată, incluse în Programul de loialitate Cashbak;
  - 1.7. Valoarea totală a Cashback-ului, achitat de către Comerciant Deținătorului de card nu este limitată;
  - 1.8. Comerciantul va informa Deținătorii de card despre calitatea sa de partener în cadrul Programului de loialitate Cashbak, precum și despre facilitățile de care va dispune Deținătorul de card în cazul utilizării pentru Tranzacții a Cardului de plată, prin publicarea informației pe Site-bază/Site-satelit și pagina web a Comerciantului (dacă acesta dispune de pagină).

## **K3. OPERAȚIUNILE CALIFICATE NEVALABILE**

1. Operațiunea poate fi calificată nevalabilă, dacă:
- 1.1. Deținătorul de card sau Emitentul a contestat Operațiunea efectuată de Magazinul electronic al Comerciantului;
  - 1.2. Operațiunea a fost efectuată în alt scop decât achitarea bunurilor/produșelor/serviciilor comercializate de Magazinul electronic specificat în cerere;
  - 1.3. Operațiunea a fost efectuată de către Comerciant cu încălcarea cerințelor prezentelor Condiții Generale și Contractului;
  - 1.4. Banca a fost notificată/avertizată de către Sistemele Internaționale de Plăți - Visa Inc., MasterCard WW și American Express despre depistarea/suspectarea cărorva încălcări/neregularități în activitatea Comerciantului și/sau Magazinului electronic. În asemenea caz, Operațiunile din start sunt calificate ca fiind nevalabile, iar Comerciantul la rândul său urmează să confirme prin date/informații/documente legalitatea și corectitudinea Operațiunii și/sau executarea comenzii Deținătorului de card (livrarea/prestarea bunurilor/produșelor/serviciilor).
2. Din momentul calificării nevalabile a Operațiunilor și, respectiv recepționării de către Comerciant a notificării în acest sens, acesta din urmă are dreptul să solicite inițierea unei investigații, în cadrul căreia, după caz, să fie implicate Sistemele Internaționale de Plăți - Visa Inc., MasterCard WW și American Express și/sau Emitenții/Deținătorii/entitățile/autoritățile de pe teritoriul statului pe care își desfășoară activitatea Magazinul electronic al Comerciantului. Termenul de desfășurare a investigațiilor nu depinde de Bancă;
3. În cazul calificării Operațiunilor ca fiind nevalabile, într-un termen de 30 (treizeci) zile calendaristice din data informării Băncii despre aceasta, Banca va notifica Comerciantul printr-o modalitate acceptată de acesta, indicând

motivele calificării nevalabile.

4. În cazul în care a fost inițiată o investigație privind calificarea nevalabilă a Operațiunilor, Comerciantul în termen de cel mult 10 (zece) zile lucrătoare este obligat să contribuie la confirmarea legalității Operațiunilor, inclusiv să prezinte Băncii date/informații/documente care atestă legalitatea și corectitudinea Operațiunilor și/sau executarea comenzii Deținătorului de card (livrarea/prestarea bunurilor/produselor/serviciilor).

5. În cazul în care Comerciantul a încasat mijloacele bănești aferente Operațiunii care, ulterior, a fost calificată nevalabilă, Banca încasează de sine stătător suma respectivă din contul mijloacelor bănești aferente Operațiunilor ulterioare ale Comerciantului și/sau din conturile curente ale Comerciantului deschise în Bancă și/sau din Contul de garanție deschis de către Bancă pe numele Comerciantului.

6. Dacă suma Operațiunii calificată nevalabilă nu poate fi încasată de Bancă, indiferent de motiv, Comerciantul se obligă să transfere Băncii suma în cauză în termen de 3 (trei) zile lucrătoare de la data recepționării solicitării respective a Băncii.

7. Banca este în drept să nu transfere Comerciantului sumele aferente Operațiunilor calificate nevalabile. Sumele respective vor fi transferate la un cont bancar intern al Băncii până la finisarea investigațiilor. În cazul în care Comerciantul, în termenul prestabilit la pct. 3 din prezentul subcapitol, nu va prezenta Băncii date/informații/documente care atestă legalitatea și corectitudinea Operațiunii și/sau executarea comenzii Deținătorului de card (livrarea/prestarea produselor/serviciilor) investigația se va considera finisată cu calificarea Operațiunilor nevalabile. Comerciantul nu va fi în drept să pretindă la sumele Operațiunilor calificate nevalabile.

8. Comerciantul se obligă să restituie Băncii toate cheltuielile suportate de Bancă în rezultatul calificării nevalabile a Operațiunilor, inclusiv a Operațiunilor contestate de către Deținătorul de card sau de către Emitent.

#### **K4. GARANȚII DE OPERARE**

1. Părțile declară și garantează, că dispun de dreptul legal și de posibilitățile financiare, tehnice și administrative necesare executării prezentelor Condiții Generale și Contractului.

2. În scopul asigurării executării de către Comerciant a obligațiilor pecuniare asumate conform prevederilor prezentelor Condiții Generale și Contractului, Banca va reține și va transfera în Contul de garanție, valoarea procentuală din suma Operațiunii în mărimea și în termenul indicat în Contract.

3. Contul de garanție se instituie de către Bancă și se menține pe toată perioada de acțiune a Contractului.

4. Contul de garanție se stabilește pentru fiecare Site-bază/Site-satelit, în mărime procentuală față de valoarea Operațiunilor și ținând cont de nivelul de risc a Operațiunilor respective și se indică în Contract.

5. Banca are dreptul de a majora termenul și sau mărimea procentuală a Contului de garanție până la acoperirea completă a Riscului de Chargeback/Dispute, cu înaintarea unei notificări Comerciantului privind aplicarea modificării, în cazul în care:

5.1. Comerciantul deschide un nou Magazin electronic;

5.2. volumul Operațiunilor crește cu mai mult de 25% în comparație cu media lunară a vânzărilor, reieșind din volumul vânzărilor pe trei luni anterioare împărțit la trei;

5.3. Comerciantul schimbă domeniul de activitate sau își completează activitatea existentă cu un domeniu de activitate;

5.4. Banca constată un volum semnificativ/considerabil de Operațiuni suspecte.

6. Banca își asumă responsabilitatea să calculeze diferența de curs, în cazul când valuta tranzacției diferă de valuta reținută la Contul de garanție. Diferența de curs va fi calculată din suma reținută la cursul din ziua înregistrării acesteia în Contul de garanție și suma care va fi eliberată conform graficului de la Contul de garanție la cursul din ziua returnării acesteia la contul curent.

7. În cazul plăților contestate (Chargebacks), Banca va reține din contul curent al Comerciantului sau, după caz, alte conturi, suma operațiunii contestate către Sistemele Internaționale de Plăți în valuta dispuței în ziua recepționării în adresa Băncii sau într-o altă zi ulterioară după investigarea unui astfel de caz. În cazul în care valuta disputei diferă de valuta contului Comerciantului, pentru conversie se va aplica cursul BNM din ziua reținerii sumei contestate.

8. În cazul în care Comerciantul nu execută sau execută necorespunzător oricare din obligațiile prevăzute de prezentele Condiții Generale și Contract, Comerciantul împuternicește în mod expres și irevocabil Banca cu dreptul de a încasa suma/contravaloarea obligației neexecutate sau executate necorespunzător din orice cont bancar al Comerciantului deschis la Bancă. Dacă mijloacele bănești din conturile deschise pe numele Comerciantului în Bancă sunt insuficiente sau nu pot fi încasate de Bancă, indiferent de motiv, Banca va solicita Comerciantului suplینirea Contului de garanție cu sumele insuficiente.

9. În termen de cel mult 10 zile de la recepționarea solicitării Băncii privind suplینirea Contului de garanție, Comerciantul transfera suma necesară în Contul de garanție. În caz contrar, Banca va fi în drept să suspende procesarea Operațiunilor.

10. În cazul în care activitatea unuia sau mai multor Magazine electronice este suspendată, Banca restituie

Comerciantului mijloacele bănești din Contul de garanție aferent Magazinului electronic respectiv, în termenul stabilit prezentele Condiții Generale și Contract, după recepționarea notificării privind suspendarea activității Magazinului electronic.

11. În cazul rezoluției Contractului, Părțile sunt obligate să efectueze toate decontările reciproce în termen de 30 de zile din ziua rezoluției, cu excepția cazului în care Valoarea Riscului de Chargeback/Dispute nu a ajuns și nu se menține la valoarea de 0 MDL. În acest ultim caz, decontările reciproce se vor efectua doar după ce Valoarea Riscului de Chargeback/Dispute va ajunge la valoarea de 0 MDL.

12. Încetarea Contractului sau suspendarea activității unor Magazine electronice nu exonerează Comerciantul de obligația decontării către Bancă a valorii unor Operațiuni, în cazul în care Emitenții contestă Operațiunile inițiate de Comerciant anterior datei rezoluției Contractului sau suspendării activității unor Magazine electronice.

13. La încetarea acțiunii Contractului, Banca restituie Comerciantului mijloacele bănești din Contul de garanție în termenele și condițiile stabilite în prezentele Condiții Generale și Contract.

## **K5. PROCESAREA REVERSAL-URILOR (RETURNĂRILOR DE PLĂȚI)**

1. Părțile convin în mod expres și consimt asupra faptului că Comerciantul este în drept să utilizeze Cabinetul comerciantului în vederea efectuării Reversal-urilor. Banca este în drept, la solicitarea Comerciantului, să efectueze Reversal-urile, inclusiv în cazul unor erori/probleme de conexiune în Cabinetul comerciantului.

2. Comerciantul are responsabilitatea exclusivă de a efectua de sinestător operațiuni de reversal în limita mijloacelor bănești din contul său curent prin intermediul Cabinetului comerciantului în vederea gestionării Valorii riscului de Chargeback/Dispute și evitarea sancțiunilor Sistemelor Internaționale de Plăți.

3. Banca nu va fi răspunzătoare pentru nicio acțiune sau decizie luată de Comerciant în utilizarea funcționalității de Reversal. Comerciantul va suporta toată responsabilitatea pentru consecințe rezultate din utilizarea incorectă a funcționalității Reversal, inclusiv dispute sau reclamații înaintate de către clienți sau terțe părți, ce au legătură cu aceste tranzacții.

4. În cazul în care Deținătorul de card contestă la Bancă o plată efectuată pentru bunuri sau servicii achiziționate prin intermediul Magazinului electronic, solicitând returnarea banilor plătiți Comerciantului, din motiv că serviciile nu au fost prestate sau bunurile nu au fost livrate, Banca are dreptul să ramburseze Deținătorului de card suma disputată din contul său sau din conturile Comerciantului deschise la Banca. Ulterior, Banca își rezervă dreptul de a recupera suma rambursată, alături de orice taxe sau penalități aferente, din contul Comerciantului. Comerciantul este obligat să colaboreze pe deplin cu Banca în procesul de rambursare și să efectueze în mod prompt rambursarea sumei respective la cererea Băncii.

## **Capitolul III. PACHETE DE SERVICII**

1. Pachetul de servicii reprezintă un grup de servicii financiare, atașate Contului curent al Clientului.

2. Banca poate oferi costuri mai mici pentru utilizarea serviciilor incluse într-un pachet, decât costurile de utilizare a acestora în mod separat, conform Tarifelor Băncii. Comisiunile aferente unui pachet de servicii pot include, dar nu se limitează la:

2.1. comision de gestiune a pachetului;

2.2. comisioane speciale pentru anumite servicii bancare;

2.3. comision de renunțare la pachet.

3. În cadrul unui pachet sunt incluse servicii obligatorii spre utilizare pe întreaga perioadă de valabilitate a pachetului respectiv, dar pot fi incluse și servicii opționale.

4. Banca oferă acces la pachetul de servicii la depunerea de către Client a Cererii prin una din următoarele modalități:

4.1. în subunitățile Băncii, prin completarea pe suport de hârtie a Cererii, cu aplicarea pe aceasta a semnăturii olografe de către Persoana autorizată a Clientului și, după caz, amprenta ștampilei, corespunzătoare specimenelor din Fișa deținută de Bancă; sau

4.2. la distanță, prin una din următoarele modalități:

4.2.1. prin completarea și semnarea, în format electronic conform instrucțiunilor funcționale ale SADD, a Cererii prin intermediul SADD;

4.2.2. prin completarea și semnarea, în format electronic, a Cererii prin intermediul paginii web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

5. Banca este în drept să modifice unilateral structura pachetelor de servicii cu informarea Clientului prin plasarea descrierii acestora pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

6. Clientul are posibilitatea ca, până la data intrării în vigoare a respectivelor modificări, să notifice Banca cu privire la dezacordul asupra modificărilor și renunțarea la pachetul de servicii, în modul prevăzut în Contract.

7. Pentru a schimba pachetul de servicii deținut cu alt pachet existent în oferta Băncii, Clientul va renunța la pachetul utilizat anterior și va solicita contractarea unui pachet nou. Serviciile incluse în pachetul precedent vor fi

transferate la condițiile standard, în vigoare la data renunțării la pachet sau vor fi incluse în noul pachet, dacă se regăsesc în conținutul acestuia.

8. Clientul este în drept de a renunța la un pachet de servicii cu condiția notificării Băncii în modul prevăzut în Contract, cu cel puțin 30 (treizeci) zile înainte.

9. Renunțarea de către Client la pachetul de servicii se va accepta doar cu condiția achitării de către Client a tuturor comisiunilor aferente pachetului respectiv.

10. Banca este în drept de a renunța la oferirea un pachet de servicii cu condiția notificării Clientului în modul prevăzut în Contract, cu cel puțin 30 (treizeci) zile înainte.

11. Banca va anula pachetul/ sista oferirea pachetului de servicii fără preaviz, în cazul în care Clientul a solicitat anularea unui serviciu inclus în pachet sau în cazul înregistrării restanțelor la achitarea comisiunii de gestiune a pachetului.

12. La anularea pachetului de servicii, Clientul pierde beneficiile oferite în cadrul pachetului, iar pentru serviciile oferite/operațiunile efectuate ulterior, Banca va aplica comisioane conform Tarifelor Băncii în vigoare.

## Capitolul IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

### A. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

#### 1. Clientul este în drept:

1.1. să beneficieze de Serviciile oferite de Bancă, în baza Cererii (Cererilor) și/sau contractelor specifice;

1.2. să solicite și să recepționeze de la Bancă explicații privind documentele bancare executate și/sau neacceptate de Bancă spre executare;

1.3. să solicite Băncii informații despre operațiunile efectuate cu Cardurile;

1.4. 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;

1.5. de a avea acces la serviciile electronice prestate prin intermediul SADD și altor servicii electronice 24/24 ore, 7/7 zile, cu excepția perioadelor în care se efectuează lucrări de tehnice și/sau de mentenanță, 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 a luat act de faptul că existența mai multor Clienți conectați simultan la sistemele menționate poate determina scăderea vitezei de răspuns a SADD;

1.6. să accepte sau să nu accepte modificările operate de Bancă în Condițiile Generale sau Tarifele Băncii. În cazul neacceptării noilor condiții, Clientul este obligat să anunțe Banca referitor la dezacordul său până la intrarea în vigoare a modificărilor corespunzătoare. În cazul în care Clientul nu va notifica Banca despre dezacordul său cu noile modificări în termenul specificat, acestea se vor considera acceptate.

1.7. În cazul acceptării spre plată a cardurilor prin POS-terminal/SMARTPOS, Comerciantul este în drept:

1.7.1. să beneficieze de servicii de autorizare a operațiunilor cu Carduri pe perioada programului de lucru al Comerciantului cu respectarea prevederilor prezentelor Condiții Generale și Contractului;

1.7.2. să beneficieze de asistența specialiștilor Băncii pentru soluționarea tuturor cazurilor intervenite în procesul de acceptare la plată a Cardurilor, inclusiv cazuri necuprinse în prezentele Condiții Generale și Contract;

1.7.3. să pretindă creditarea contului său curent cu suma Operațiunilor de acceptare la plată a Cardurilor (cu reținerea comisiunilor și altor plăți în conformitate cu Tarifele, comisioanele și valoarea cashback-ului);

1.7.4. să apeleze la Bancă pentru contestarea deciziilor Băncii privind efectuarea transferurilor aferente operațiunilor cu Carduri, prin punerea la dispoziția Băncii a documentelor aflate în posesia sa, care atestă respectarea procedurii de acceptare a Cardurilor de plată, perfectate în conformitate cu prevederile Contractului și prezentele Condiții Generale;

1.7.5. să prezinte Băncii obiecții în scris referitoare la veridicitatea datelor prezentate în raportul privind sumele operațiunilor transferate și comisionul reținut în termen de cel mult 10 (zece) zile de la data transmiterii raportului respectiv de către Bancă. Nerecepționarea de către Bancă a obiecțiilor în scris în termenul respectiv prezumă acordul și lipsa oricăror obiecții din partea Comerciantului aferent informației prezentate în Raport;

1.7.6. să solicite modificarea Cashback-ului, oferit Deținătorilor de card;

1.7.7. să solicite rezoluțiunea Contractului doar după achitarea tuturor sumelor datorate Băncii și respectarea tuturor obligațiilor asumate.

#### 1.8. În cazul acceptării cardurilor la plată în internet, Comerciantul este în drept:

1.8.1. să beneficieze din partea Băncii de instrucțiuni de lucru privind conectarea la sistemul informatic de comerț electronic și de suport prin telefon sau e-mail;

1.8.2. să recepționeze, cu respectarea prevederilor prezentului Contract și Condițiilor Generale, sumele obținute în rezultatul Operațiunilor, din care Banca va reține Tarifele, comisioanele și, după caz, Cashback-ul;

1.8.3. să solicite Băncii renegocierea comisionului de procesare a Operațiunilor, dar nu mai devreme de 3 (trei) luni de la data activării primului Magazin electronic și numai dacă volumul și valoarea Operațiunilor derulate justifică solicitarea;

1.8.4. să solicite modificarea Cashback-ului, oferit Deținătorilor de carduri;

1.8.5. să solicite rezoluțiunea Contractului doar după achitarea tuturor sumelor datorate Băncii și respectarea tuturor obligațiilor asumate.

## **2. Clientul își asumă obligația:**

2.1. să ia cunoștință de prezentele Condițiile Generale, să le accepte anterior utilizării Serviciilor prestate de Bancă și să le respecte pe tot parcursul relației de afaceri cu Banca;

2.2. să prezinte, inclusiv prin mijloace electronice puse la dispoziție de către Bancă, documentele și informația veridică și completă, conform cerințelor Băncii și a legislației Republicii Moldova, iar la modificarea acesteia, să informeze Banca despre modificările intervenite, inclusiv în datele de contact, în termen de cel mult 5 (cinci) zile de la data înregistrării modificărilor;

2.3. să informeze Banca, în cazul dacă devine Persoana sancționată, sau beneficiarul efectiv al Clientului devine Persoană sancționată, cu prezentarea informațiilor și documentelor relevante, în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare de la data survenirii modificării respective;

2.4. să asigure confidențialitatea informației recepționate prin poșta electronică, a parolilor de unică folosință recepționate indicate în Cerere;

2.5. să asigure păstrarea în siguranță a Cardurilor, plicului PIN, PIN/CVV2/CVC2 (dacă a fost recepționat), precum și Datelor cardurilor în strictă conformitate cu prezentele Condiții Generale și Contract;

2.6. în cazul în care Cardul 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/datelor cardului, atunci Clientul este obligat:

2.6.1. să înștiințeze imediat Banca la numărul de telefon indicat pe partea verso a Cardului sau pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)), comunicând datele suficiente pentru identificarea sa și Cardului pentru blocarea temporară a acestuia, până la finisarea investigațiilor necesare și

2.6.2. să înștiințeze personal, cel târziu în decurs 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;

2.7. să restituie Băncii toate Cardurile în cazul rezoluțiunii prezentului Contract, expirării termenului de valabilitate a Cardurilor, deteriorării fizice a Cardurilor, în cazul refuzului de a utiliza Cardurile primite (taxele de emiterie și de administrare a Cardurilor nu se vor recalcula și nu se vor restitui Clientului), declarării cardului nevalabil și la cererea Băncii;

2.8. să asigure, prin emiterea ordinului de plată, transferul sumei care urmează a fi supusă repartizării, în contul Băncii, deschis pentru plăți spre repartizare în cadrul Proiectului Salarial, până la prezentarea informației privind repartizarea sumelor (utilizând modelul propus de Bancă) în conturile bancare ale Beneficiarilor;

2.9. să informeze de îndată Banca în scris, asupra cazurilor de încetare a raporturilor de muncă/ colaborare cu Beneficiari, cu prezentarea informației corespunzătoare;

2.10. să prezinte lista Beneficiarilor conform situației din data activării serviciului Proiect Salarial și să asigure prezentarea ulterioară a documentelor necesare pentru deschiderea conturilor curente Beneficiarilor noi;

2.11. să informeze Beneficiarii noi de posibilitatea depunerii personale la sucursalele Băncii a Cererilor-contract în condițiile agreeate cu Banca;

2.12. să informeze Beneficiarii, cu care încetează relațiile de muncă/ colaborare, iar în situația încetării Proiectului Salarial să informeze toți Beneficiarii, asupra faptului că nu vor mai beneficia de condițiile preferențiale acordate în cadrul prezentului Contract și că pentru produsele /serviciile oferite de Bancă se vor aplica ulterior *Tarifele și comisioanele pentru deservirea cardurilor*, plasate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

2.13. să asigure, prin emiterea ordinului de plată, transferul sumei supuse repartizării în contul Băncii, deschis pentru plăți spre repartizare până la prezentarea informației privind repartizarea valorii nominale a tichetelor de masa (utilizând modelul propus de Bancă) în conturile destinate tichetelor de masă ale Beneficiarilor;

2.14. să informeze Banca, în scris, asupra cazurilor de încetare a raporturilor de muncă cu Beneficiari, cu prezentarea informației privind numărul de tichete de masă acordate persoanelor concediate, valoarea nominală a tichetului de masă și valoarea nominală totală a tichetelor de masă de care au dreptul să beneficieze persoanele concediate pentru zilele efectiv lucrate până la data concedierii;

2.15. 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;

- 2.16. 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;
- 2.17. să asigure exploatarea regulamentară a SADD al Băncii și alte servicii electronice și să utilizeze facilitățile acestora doar în limitele prevăzute de Contract, instrucțiunile de utilizare și cerințele minime față de echipamentul tehnic prin care vor fi accesate sistemele menționate;
- 2.18. să înștiințeze Banca, imediat ce constată modificarea neautorizată a soldului contului său bancar, orice eroare sau neregulă apărute în înregistrările efectuate în contul său bancar sau disfuncționalități ale SADD și altor servicii electronice;
- 2.19. să informeze, imediat și în scris, Banca în situația în care numerele de telefon indicate pentru a primi mesaje SMS, nu mai sunt la dispoziția acestuia indiferent din ce motiv și să indice alte numere de telefon mobil la care să se furnizeze Serviciul SMS-Notificări. Banca va putea dispune dezactivarea serviciului SMS-Notificări până la primirea instrucțiunilor din partea Clientului;
- 2.20. 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;
- 2.21. 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);
- 2.22. să întreprindă toate acțiunile necesare pentru asigurarea unui grad înalt al securității informaționale în cadrul acțiunilor de accesare și utilizare a sistemului Internet Banking (utilizarea produselor antivirus și firewall, actualizarea sistemului de operare, etc.);
- 2.23. să restituie Băncii diferențele de numerar în minus, valoarea bancnotelor false sau care și-au pierdut plătibilitatea, constatate în urma desigilării pachetelor sigilate, numărării și verificării numerarului, chiar dacă Clientul sau reprezentantul său nu au fost prezenți la desigilarea pachetului și numărarea numerarului;
- 2.24. 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;
- 2.25. să nu solicite închiderea Contului bancar indicat pentru debitarea remunerațiilor Băncii, până la achitarea tuturor sumelor datorate;
- 2.26. să recupereze/compenseze Băncii toate sancțiunile (amenzile, penalitățile etc.) aplicate de autoritățile publice competente în legătură cu utilizarea de către Client a contului, a serviciilor sau numelui Băncii în activități frauduloase (ilegale), contrare ordinii publice sau bunelor moravuri, neîndeplinirea condițiilor Contractului (Contractelor) încheiate și ale prezentelor 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.
- 2.27. În cazul acceptării spre plată a cardurilor prin POS-terminele/SMARTPOS, Comerciantul își asumă obligația:
- 2.27.1. să afișeze în locuri vizibile pentru clienți, stabilite de comun acord cu Banca, siglele cardurilor acceptate spre plată, să instaleze și să păstreze POS-terminalul în locurile prevăzute pentru acceptarea cardurilor la plată și accesibile pentru clienți și specialiștii Băncii în cadrul verificărilor periodice efectuate;
- 2.27.2. să accepte la plată Cardurile sistemelor internaționale de plăți American Express, Mastercard și Visa în conformitate cu Contractul și prezentele Condiții Generale;
- 2.27.3. să nu accepte:
- 2.27.3.1. Cardurile de plată preventiv (anterior) efectuării cumpărăturii;
- 2.27.3.2. plata de către Deținător de card a cheltuielilor (comisioanelor) anterioare, aferente Cardului de plată;
- 2.27.3.3. Cardurile de plată în scopul colectării sau refinanțării unei datorii;
- 2.27.3.4. Cardurile de plată pentru achitarea parțială a cumpărăturii și/sau împărțirea sumei cumpărăturii în două sau mai multe chitanțe emise de POS-terminal, cu scopul de a evita obținerea unei singure Autorizații a operațiunii de plată;
- 2.27.3.5. împărțirea sumei cumpărăturii în două sau mai multe chitanțe, la primirea răspunsului de refuz a operațiunii de plată;
- 2.27.4. să prezinte Băncii toate documentele și să completeze toate formularele necesare, în conformitate cu legislația în vigoare și prevederile reglementărilor interne ale Băncii;
- 2.27.5. să nu solicite și să nu utilizeze datele despre Deținători de carduri și Cardurile de plată pentru alte scopuri, decât pentru recepționarea plăților de achitare a bunurilor și/sau serviciilor contractate de la Comerciant de către Deținătorii de carduri și pentru scopurile prevăzute de prezentele Condiții Generale și Contract;

- 2.27.6. să nu efectueze restituirea mijloacelor bănești în formă de numerar aferente cumpărăturilor restituite/anulate;
- 2.27.7. să expedieze regulat Jurnalul electronic (Jurnalul Z) aferent operațiunilor de acceptare la plată a Cardurilor bancare în conformitate cu Contractul și prezentele Condițiile Generale;
- 2.27.8. 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;
- 2.27.9. să achite/transfere Băncii:
- 2.27.9.1. comisioanele și taxele convenite Băncii în conformitate cu Tarifele Bancii;
  - 2.27.9.2. sumele, care reprezintă contravaloarea operațiunilor efectuate cu Cardurile de plată contrafăcute sau nevalabile, în cazul stabilirii de către Bancă a răspunderii financiare a Comerciantului, în urma încălcării de către acesta a condițiilor Contractului și prezentelor Condiții Generale;
  - 2.27.9.3. sumele cumpărăturilor restituite și anulate de Comerciant;
  - 2.27.9.4. sumele tranzacțiilor declarate nevalabile;
  - 2.27.9.5. sumele înregistrate/transferate în contul Comerciantului din greșeală;
  - 2.27.9.6. orice datorie înregistrată de Comerciant față de Bancă;
  - 2.27.9.7. valoarea Cashback-ului (după caz).
- 2.27.10. să despăgubească Banca pentru orice pierderi, cheltuieli sau sancțiuni aplicate Băncii de către organele abilitate prin lege, care rezultă din neîndeplinirea prezentelor Condiții Generale și Contractului, neprezentarea sau prezentarea incompletă a documentelor menționate în prezentele Condiții Generale și Contract sau încălcarea din culpa Comerciantului a prevederilor legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, sau a altor prevederi legale în mărirea sancțiunii aplicate;
- 2.27.11. să suporte riscul pierderilor ca rezultat al nerespectării prevederilor Contractului și prezentelor Condiții Generale;
- 2.27.12. să asigure păstrarea chitanțelor și rapoartelor aferente operațiunilor cu Carduri de plată, tipărite la POS-terminal, precum și a altor documente primare aferente bunurilor/serviciilor achitate cu utilizarea Cardurilor, în decurs de cel puțin 18 (optsprezece) luni de la data întocmirii lor;
- 2.27.13. să prezinte Băncii chitanțele, tipărite la POS-terminal, precum și alte documente primare (de exemplu, conturile pentru cazare în hotel, pentru transport, cecurile fiscale emise de sistemele de casă și alte documente) în decurs de cel mult 7 (șapte) zile calendaristice de la data recepționării solicitării Băncii, prin email indicat de către Comerciant în Contract sau printr-o notificare suplimentară);
- 2.27.14. să informeze Deținătorii despre participarea Comerciantului la Program de loialitate Cashback și să plaseze în incinta încăperii unde își desfășoară activitatea informații despre Proiect;
- 2.27.15. să accepte la plată Cardurile Sistemelor Internaționale de Plăți prevăzute în prezentele Condiții Generale și Contract;
- 2.27.16. să respecte prevederile prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 2.27.17. la data semnării Contractului, să asigure la locul unde se presupune utilizarea de către Comerciant a fiecărui POS-terminal următoarele condiții tehnice necesare pentru instalarea POS-terminalului după caz:
- 2.27.17.1. de tip staționar:**
    - 2.27.17.1.1. echipament de rețea (router cu ieșire liberă) și;
    - 2.27.17.1.2. priză electrică;
  - 2.27.17.2. de tip portativ:**
    - 2.27.17.2.1. nu necesită asigurarea cărorva condiții tehnice;
  - 2.27.17.3. de tip SmartPOS:**
    - 2.27.17.3.1. smartphone-ul pe baza de Android 8.0 și mai mare, dotat cu tehnologia NFC;
    - 2.27.17.4. alte condiții tehnice care vor fi coordonate cu Comerciantul și indicate în Contract.
- 2.27.18. să desemneze persoanele responsabile pentru efectuarea operațiunilor de acceptare a Cardurilor la plată. În cazul schimbării persoanelor responsabile, să notifice Banca în scris prin poșta electronică: cards@maib.md;
- 2.27.19. să asigure efectuarea operațiunilor de acceptare a Cardurilor de plată doar de către persoanele responsabile, instruite de către colaboratorii Băncii;
- 2.27.20. să ofere Băncii posibilitatea instruirii personalului, desemnat pentru efectuarea operațiunilor de acceptare a Cardurilor la plată;
- 2.27.21. să utilizeze POS-terminalele exclusiv în scopurile și la unitățile comerciale stabilite cu Banca;
- 2.27.22. să utilizeze pentru acceptarea Cardurilor exclusiv POS-terminalele și/sau echipamentele puse la dispoziție de către Bancă;
- 2.27.23. să comercializeze Deținătorilor mărfurile/serviciile la aceleași prețuri (fără nici un adaos special sau perceperea cărorva comisioane suplimentare), ca și în cazul plăților în numerar;
- 2.27.24. să asigure utilizarea corectă și integritatea POS-terminalelor, echipamentelor instalate de Bancă și a comunicațiilor aferente;

- 2.27.25. să notifice Banca fără întârzieri nejustificate despre nefuncționarea POS-terminalelor;
- 2.27.26. să notifice Banca în prealabil cu cel puțin 5 (cinci) zile lucrătoare în următoarele situații:
- 2.27.26.1. încetarea activității unui punct comercial;
  - 2.27.26.2. încetarea activității Comerciantului;
  - 2.27.26.3. suspendarea operațiunilor/aplicarea sechestrelor la conturile bancare ale Comerciantului;
  - 2.27.26.4. modificarea conturilor bancare ale Comerciantului;
  - 2.27.26.5. modificarea administratorului Comerciantului;
  - 2.27.26.6. modificarea formei organizatorico-juridice a Comerciantului.
- 2.27.27. la încetarea acțiunii Contractului, să restituie Băncii POS-terminalele, echipamentele, materialele de consum neutilizate, puse la dispoziție de către Bancă, în termenul solicitat de Bancă;
- 2.27.28. să participe, la solicitarea Băncii, la cercetarea cazurilor de fraude, precum și altor situații de litigiu (sau aferente operațiilor de achitare prin carduri contestate de către băncile emitente);
- 2.27.29. să suporte în deplină măsură răspundere față de Bancă pentru acțiunile/inacțiunile angajaților săi, în legătură cu executarea prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 2.27.30. să compenseze Băncii contravaloarea POS-terminalelor și/sau altor echipamente puse la dispoziția Comerciantului de către Bancă, în cazul furtului/distrugerii acestora;
- 2.27.31. să suporte cheltuielile de reparație a POS-terminalelor și/sau altor echipamente, puse la dispoziția Comerciantului de către Bancă, inclusiv contravaloarea pieselor care au fost înlocuite, în cazul deteriorării acestora din vina Comerciantului, angajaților sau clienților Comerciantului;
- 2.27.32. în cazul activării funcționalului de acceptare la plată a **Maib liber**:
- 2.27.32.1. să participe, după caz, la elaborarea materialelor de reclamă, aferente Maib liber și să le difuzeze prin rețeaua de puncte comerciale proprii;
  - 2.27.32.2. să ofere clienților săi, care sunt Deținători ai Maib liber, informații cu privire la Planul de rambursare, stabilit de către Comerciant;
- 2.27.33. în cazul activării funcționalului de acceptare la plată a **Tichetului de masă**:
- 2.27.33.1. să nu accepte ca mijloc de plată, Tichetul de masă emise de Operatorii cu care nu are încheiat un contract în acest sens. Să notifice Banca, de fiecare dată, când încheie un contract nou de acceptare a Tichetului de masă cu alți Operatori;
  - 2.27.33.2. să nu permită comercializarea altor produse, decât cele alimentare;
  - 2.27.33.3. să nu permită comercializarea articolelor din tutun, a băuturilor alcoolice, a vinului și a berii;
- 2.27.34. în cazul activării serviciului **TapXPhone**:
- 2.27.34.1. să acționeze în strictă conformitate cu prezentele Condiții Generale și prevederile Contractului;
- 2.27.35. în cazul activării serviciului **SmartPOS**:
- 2.27.35.1. să acționeze în strictă conformitate cu prezentele Condiții Generale și prevederile Contractului;
- 2.27.36. în cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback, Comerciantul se obligă să ofere Cashback Deținătorilor de cardurilor, care vor efectua Tranzacții cu Cardul de plată la Comerciant, în conformitate cu prevederile Contractului și prezentele Condiții Generale.
- 2.28. În cazul acceptării cardurilor la plată în internet, Comerciantul este obligat:
- 2.28.1. să dispună de sediu în Republica Moldova și să informeze Banca despre schimbarea sediului din momentul înregistrării de stat a modificărilor respective;
  - 2.28.2. să indice pe Site-bază/Site-satelit, în mod exact și în limbaj clar, bunurile/produsele/serviciile comercializate, termenii și condițiile de livrare a bunurilor/produselor/serviciilor, precum și condițiile comerciale și financiare aferente comercializării bunurilor/produselor/serviciilor în internet. Prețul prevăzut pentru bunurile/produsele/serviciile comercializate electronic va conține informația privind aplicabilitatea TVA și mărimea acesteia, precum și informația despre costul livrării (ambalarea, transportarea etc.) și dacă acest cost este sau nu inclus în prețul bunurilor/produselor/serviciilor afișat pe Site-bază/Site-satelit;
  - 2.28.3. să plaseze și să mențină pe Site-bază/Site-satelit informația despre sediul său conform înregistrării de stat a acestuia în baza actului de constituire, precum și modalitățile de contactare (țara, adresa completă a sediului, numărul de telefon și codul țării, numărul de fax, e-mail, după posibilitate – persoana de contact);
  - 2.28.4. să afișeze pe Site-bază/Site-satelit siglele Verified by Visa®, MasterCard® SecureCode™ și American Express® SafeKey™, în coordonare cu Banca;
  - 2.28.5. să indice expres pe Site-bază/Site-satelit tipurile de Carduri bancare acceptate la plată;
  - 2.28.6. în cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback, să informeze Deținătorii de carduri despre participarea la Programul de loialitate Cashback și să plaseze pe Site-bază/Site-satelit informații despre Proiect;
  - 2.28.7. să asigure acceptarea Cardurilor bancare la plată în conformitate cu clauzele Anexei nr.2 la prezentele Condiții Generale;



- 2.28.8. după caz să accepte, în calitate de soluție de acceptare a plăților, plata prin intermediul **PayByLink/QR Code**;
- 2.28.9. să informeze Banca în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 5 (cinci) zile despre orice modificare în datele de identificare și de contact ale Comerciantului (sediul, numărul de telefon/fax, adresa e-mail, conducătorul/persoana de contact, numărul contului bancar etc.), precum și în structura acționarilor/asociațiilor Comerciantului;
- 2.28.10. să prezinte Băncii informația veridică și deplină la completarea anexelor la Contract pentru fiecare Magazin electronic;
- 2.28.11. să informeze Banca despre deschiderea noilor Magazine electronice care urmează să accepte Cardurile bancare la plată, în vederea inițierii procedurilor de activare și instruire a personalului, cu cel puțin 10 (zece) zile înainte de deschiderea noilor Magazine electronice;
- 2.28.12. să informeze Banca despre orice Site-bază/Site-satelit al Magazinului electronic, prin care se va efectua acceptarea Cardurilor bancare la plată, completând formularul prevăzut de Contract pentru fiecare Magazin electronic și să înregistreze în rețeaua internet adresele Siteurilor-bază/Siteurilor-satelit în cauză în conformitate cu instrucțiunile din formularul respectiv. Modificarea de către Comerciant a informației din formularul respectiv se admite cu condiția comunicării acestor modificări Băncii cu cel puțin 10 (zece) zile până la operarea lor;
- 2.28.13. să respecte legislația în vigoare privind bunurile/serviciile ce pot fi comercializate online, modul de desfășurare a comerțului electronic precum și legislația în vigoare privind regimul decontărilor, urmând să suporte orice consecințe legale și să răspundă material, financiar, contravențional și/sau penal, după caz, în situația încălcării acestora;
- 2.28.14. să pună la dispoziția specialiștilor Băncii totalitatea datelor necesare acestora în vederea procesării, securizării și decontării Operațiunilor efectuate de către Bancă în temeiul prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 2.28.15. să asigure legalitatea activității Magazinului electronic, inclusiv Siteurilor-bază/Siteurilor-satelit acestuia, atât în țara sa de reședință/înregistrare, cât și în țara în care Magazinul electronic își desfășoară activitatea sau comercializează bunuri/produse/servicii;
- 2.28.16. să păstreze timp de 5 (cinci) ani toată informația în format electronic (log-fișiere, baze de date etc.), care conțin date despre Operațiunile efectuate (informația despre comandă – număr, conținut, data, prețul, valoarea livrării etc.; informația despre livrare – data expedierii, data primirii, modul livrării etc.) precum și pe suport de hârtie (recipise, acte de expediere/primire a bunurilor/produselor/serviciilor etc.);
- 2.28.17. să plaseze și să mențină pe Site-bază condițiile de returnare a bunurilor/produselor și/sau sistarea/încetarea prestării serviciilor cu restituirea a sumelor Operațiunii totale sau parțiale către Deținătorii de carduri, în cazul în care acestea nu corespund cerințelor/așteptărilor Deținătorilor de card;
- 2.28.18. să informeze Deținătorul de card despre reținerile sau alte probleme intervenite în livrarea bunurilor/produselor/serviciilor comandate și achitate de către Deținătorul de card, comunicându-i despre termenul estimativ de înlăturare a problemelor;
- 2.28.19. să confirme recepționarea comenzii de comercializare a bunurilor/produselor/serviciilor, prin notificarea Deținătorului de card cu respectarea prevederilor art. 22 din Codul Civil al Republicii Moldova sau a prevederilor similare din statele unde își desfășoară activitatea Magazinul electronic al Comerciantului, indicând termenul estimativ de livrare și modul de livrare;
- 2.28.20. să informeze Banca în scris, fără întârziere nejustificată, despre orice Operațiune, cu referință la care nu a recepționat mijloacele bănești aferente în termenul prevăzut de prezentele Condiții Generale și Contract;
- 2.28.21. să informeze imediat Banca despre orice Operațiune, cu referință la care mijloacele bănești au fost recepționate, iar comanda nu a fost livrată conform prevederilor Instrucțiunii cu privire la acceptarea spre plată a Cardurilor în internet;
- 2.28.22. să nu utilizeze posibilitatea acceptării Cardurilor bancare la plată în activități ilegale, inclusiv în scopul legalizării mijloacelor bănești de origine ilegală;
- 2.28.23. să pună la dispoziția Băncii, la cererea acesteia, orice documente de expediție, avize de însoțire, alte acte sau înregistrări ce pot confirma expedierea bunurilor/produselor și/sau prestarea serviciilor în favoarea Deținătorului de card;
- 2.28.24. să elaboreze și să coordoneze cu Banca „Condițiile de efectuare a achitărilor și de anulare a achitărilor” și „Ordinea de livrare a bunurilor/produselor/serviciilor”, care vor fi aplicate în relațiile dintre Comerciant și Deținătorul de card și care urmează să prevadă expres și exhaustiv drepturile și obligațiile părților în cadrul Operațiunii, ordinea achitării și livrării bunurilor/produselor/serviciilor, condițiile și modalitatea returnării a bunurilor/produselor și/sau sistarea/încetarea prestării serviciilor cu restituirea sumelor Operațiunii totale sau parțiale. Orice modificare/completare la actele indicate în prezentul punct, realizată de Comerciant, vor fi aduse la cunoștința Băncii în scris și plasate pe Siteurile-bază/Siteurile-satelit a Magazinului electronic cu cel puțin 10 (zece) zile până la intrarea lor în vigoare;

- 2.28.25. să nu desfășoare activități de acceptare a Cardurilor bancare la plată în internet pentru o altă persoană juridică;
- 2.28.26. să coordoneze cu Banca în prealabil design-ul acelei părți a Magazinului electronic, unde are loc perfectarea comenzilor și achitarea bunurilor/produselor/serviciilor, precum și tipurile de bunuri/produselor/servicii propuse pentru comercializare;
- 2.28.27. să aplice, la solicitarea Băncii conform prezentelor Condiții Generale și Contractului, măsurile de securizare a Operațiunilor;
- 2.28.28. să nu transmită drepturile și obligațiile sale ce decurg din prezentele Condiții Generale și Contract persoanelor terțe, fără acordul prealabil în scris al Băncii;
- 2.28.29. să nu accepte Cardurile bancare pentru achitarea bunurilor/produselor/serviciilor, care se referă direct sau indirect, dar nu se limitează doar la categoria casino, servicii de bookmaker, quasi-cash, precum și la categoria „adult”, inclusiv pornografie, precum și la cele clasificate „high risk” de către sistemele internaționale de plăți;
- 2.28.30. să asigure, la solicitarea Băncii:
- 2.28.30.1. accesul reprezentanților Băncii în sediul său la sistemele și datele Comerciantului, în vederea verificării respectării de către Comerciant a clauzelor prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 2.28.30.2. prezentarea fără întârziere nejustificată Băncii a tuturor datelor necesare pentru procesarea, securizarea și decontarea Operațiunilor în internet;
- 2.28.30.3. prezentarea fără întârziere nejustificată Băncii a actelor care confirmă livrarea/prestarea bunurilor/produselor/serviciilor comercializate în internet;
- 2.28.31. să introducă modificări și/sau completări pe Siteul-bază/Siteul-satelit a Magazinului electronic la prima cerere și în termenii indicați de Bancă, în cazul depistării încălcărilor din partea Comerciantului, modificării legislației Republicii Moldova aferente obiectului Contractului sau modificării reglementărilor (actelor normative) în domeniu emise de Sistemele Internaționale de Plăți Visa Inc., MasterCard WW și American Express;
- 2.28.32. să nu practice activități ilicite ce pot aduce prejudiciu imaginii Băncii și/sau brand-ului sistemelor internaționale de plăți conform programelor MasterCard Business Risk and Assessment Mitigation (BRAM), Visa's Global Brand Protection Program (GBPP) și Brand Protection American Express;
- 2.28.33. 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;
- 2.28.34. să asigure confidențialitatea clauzelor contractuale, precum și a oricăror alte acte sau informații (instrucțiuni, parole etc.), prezentate Comerciantului de către Bancă în scopul asigurării executării prezentelor Condiții Generale și Contractului. Este strict interzisă dezvăluirea acestor informații, integral sau parțial, fără acordul prealabil în scris al Băncii;
- 2.28.35. în cazul activării funcționalului de acceptare la plată a **Maib liber**:
- 2.28.35.1. să participe, după caz, la elaborarea materialelor de publicitate, aferente Maib liber și să le publice pe Site-bază/Site-satelit;
- 2.28.35.2. să ofere clienților săi care sunt Deținători ai Maib liber informații cu privire la Planul de rambursare, stabilit de către Comerciant;
- 2.28.36. în cazul activării funcționalului de acceptare la plată a **Tichetului de masă**:
- 2.28.36.1. să nu permită comercializarea altor produse, decât cele alimentare;
- 2.28.36.2. să nu permită comercializarea articolelor din tutun, a băuturilor alcoolice, a vinului și a berii, precum și a altor asemenea articole, interzise spre comercializare prin lege;
- 2.28.37. în cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback, Comerciantul se obligă să ofere Cashback Deținătorilor, care vor efectua Tranzacții cu Cardul de plată la Comerciant, în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 2.28.38. să achite Băncii Tarifele și comisioanele aferente prestării serviciilor, în mărimea prevăzută de Tarifele Băncii. Comisioanele și Tarifele achitate nu se restituie Comerciantului în cazul rezoluției Contractului, iar Comerciantul recunoaște dreptul Băncii de a modifica Tarife și comisioane, și după caz Cashback-ul;
- 2.28.39. să asigure acceptarea Cardurilor bancare la plată în conformitate cu clauzele Contractului și Condițiilor Generale;
- 2.28.40. să numească persoana responsabilă de Operațiuni și să comunice datele de contact ale acesteia Băncii, pentru asigurarea soluționării operative a eventualelor probleme, precum și să aducă la cunoștința acestei persoane clauzele prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 2.28.41. să desemneze persoana responsabilă de accesul și gestionarea platformei online a Comerciantului - „Cabinetul Comerciantului”;
- 2.28.42. să mențină valoarea Contului de garanție astfel încât să fie acoperit complet Riscul de Chargeback/Dispute și să deschidă un cont curent în Bancă pentru primirea decontărilor de la Operațiunile efectuate. În cazul în care Comerciantul are deschis în Bancă un cont curent, nu este obligatoriu de a mai deschide un cont suplimentar;

- 2.28.43. să suporte și, după caz, să restituie Băncii sumele tuturor sancțiunilor (penalităților, etc.) aplicate de către autoritățile publice și de drept/instanțele de judecată și/sau sistemele internaționale de plăți în rezultatul nerespectării de către Comerciant a prevederilor legislației aplicabile, în special a legislației privind protecția datelor cu caracter personal, prezentelor Condiții Generale, Contractului sau reglementărilor Sistemelor Internaționale de Plăți în domeniu, inclusiv, dar fără a se limita la depășirea volumului admis de Chargeback („plăți returnate”), Operațiuni frauduloase („frauds”), Activitate „cross-border”;
- 2.28.44. să raporteze Băncii la adresa de e-mail [card.risk@maib.md](mailto:card.risk@maib.md), informația privind neprestarea serviciilor și/sau nelivrarea bunurilor, lunar (până la data 3 a lunii), precum și în decurs de 3 zile de la cererea Băncii - numărul total al serviciilor neprestate/bunurilor nelivate și numărul serviciilor/bunurilor a căror prestare/livrare au fost planificate.
- 2.28.45. să prezinte Băncii fără întârzieri nejustificate toate actele și confirmările necesare pentru respectarea regulilor Sistemelor Internaționale de Plăți, dar și a nu se limita la necesitatea înregistrării tipului de business și a Comerciantului la SIP (dacă acest lucru se solicită de către SIP);
- 2.28.46. să respecte standardele internaționale PCI DSS publicate pe pagina: [www.pcisecuritystandards.org/security\\_standards/documents.php](http://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/documents.php) și să asigure procedura de audit intern cel puțin odată la 6 luni conform acestor standarde cât și a standardelor Sistemelor de Plăți Internaționale publicate pe: [www.mastercard.com/sdp](http://www.mastercard.com/sdp) [www.visa.com/cisp](http://www.visa.com/cisp) <https://www.americanexpress.com/us/merchant/us-data-security.html>
- 2.28.47. să suporte toate cheltuielile privind înregistrarea la SIP și a altor costuri adiționale ce prezumă acest proces;
- 2.28.48. să prezinte la solicitarea Băncii, în termen de până la 30 (treizeci) de zile rapoartele de verificare a Magazinelor electronice indicate în prezentele Condiții Generale și Contract efectuate de o entitate juridică de Web Crawling;
- 2.28.49. să prezinte Băncii, în cazul procesării sau intenției de procesare a unui volum de Operațiuni ce este egal sau depășește echivalentul sumei de 100 mii USD anual, raportul financiar/bilanțul contabil complet pentru anul precedent sau cel intermediar pentru anul de gestiune (la solicitare);
- 2.28.50. să asigure confidențialitatea informației despre Deținătorul de card și datele Cardului bancar, obținute în cadrul efectuării Operațiunilor. Comerciantul nu este în drept să păstreze/arhiveze, să întreprindă acțiuni de profilare indiferent de metodă, informația privind Deținătorul de card și datele Cardului bancar (numărul integral al Cardului bancar, data expirării, codul CVV2/CVC2, CID, etc.), decât în volumul, ordinea și scopul prevăzut expres în prezentele Condiții generale și Contract și de legislația din domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului în corelare cu prevederile privind protecția datelor cu caracter personal;
- 2.28.51. să asigure furnizarea documentelor și altor informații relevante solicitate de către Bancă, inclusiv în caz de insolabilitate, în legătură cu Chargeback-uri/Dispute, în termen de 24 de ore.
- 2.28.52. să-și onoreze obligațiile asumate prin Contract și prezentele Condiții Generale.

## **B. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE BĂNCII**

### **1. Banca este în drept:**

- 1.1. să modifice, în mod unilateral, Condițiile Generale și Tarifele Băncii, cu informarea Clientului în modul indicat în prezentele Condiții Generale și Contract;
- 1.2. să perceapă taxe și comisioane pentru Serviciile prestate Clientului, conform Tarifelor Băncii;
- 1.3. să refuze acceptarea Cererii(lor) Clientului și/sau efectuarea operațiunilor în Cont în cazurile prevăzute de legislația Republicii Moldova, prezentele Condiții Generale și Contract;
- 1.4. să modifice în mod unilateral numărul contului/ codul IBAN, în cazul modificării nomenclatorului de conturi al Băncii și/sau modificării codului numeric al valutei în care a fost deschis contul. În acest caz, Banca va informa Clientul despre modificarea numărului contului/codului IBAN în modul prevăzut în Contract;
- 1.5. să retragă din contul Clientului prin documente bancare interne proprii:
- 1.5.1. mijloacele bănești înscrise în cont din greșeală și/sau care nu îi aparțin Clientului;
- 1.5.2. mijloacele bănești preliminar restituite conform pct.54 din prezentele Condiții Generale, dacă în rezultatul investigării s-a constatat că Deținătorul desemnat a acționat cu intenție, din culpă sau neglijență ori în mod fraudulos. Banca în temeiul mandatului acordat prin Contract, va debita oricare cont al Clientului cu suma în cauză;
- 1.6. să verifice, conform legislației Republicii Moldova, documentele și informațiile prezentate de Client în conformitate cu prezentele Condiții Generale și Contract;
- 1.7. cu explicarea cauzei:
- 1.7.1. să întrerupă sau să suspende acțiunea Cardurilor,
- 1.7.2. să refuze reemiterea, schimbarea sau eliberarea Cardurilor noi,
- 1.7.3. să declare Cardurile nevalabile,

- 1.7.4. să ceară Clientului returnarea imediată a Cardurilor Băncii;
- 1.8. să refuze sau să suspende operațiunile prin Cardul în cazurile în care Clientul încalcă prevederile Contractului și prezentelor Condiții Generale;
- 1.9. să blocheze Cardul la propria discreție și, după caz, să informeze Clientul despre acest fapt la telefonul sau adresa electronică, indicate de către Client;
- 1.10. să blocheze Cardul din motive de securitate, suspiciune de utilizare neautorizată/ frauduloasă a Cardului sau risc al incapacității Clientului de a-și onora obligațiunile față de Bancă. Clientul, după caz, este informat despre blocare la telefon sau adresa electronică;
- 1.11. să solicite de la Client după caz, prezentarea dovezilor privind achitățile contribuțiilor de asigurări sociale de stat obligatorii, asigurărilor de asistență medicală și orice alte documente, în conformitate cu dispozițiile legislației Republicii Moldova;
- 1.12. să solicite și să primească de la Client lista Beneficiarilor conform situației din data prestării serviciului Proiect Salarial și prezentarea ulterioară a documentelor necesare pentru deschiderea conturilor bancare/emiterii cardurilor de plată Beneficiarilor noi;
- 1.13. să modifice condițiile de deservire a cardului de plată emis în cadrul Proiectului Salarial, fără a fi necesare formalități de preavizare suplimentare, în cazul:
  - 1.13.1. parvenirii informației de la Client privind încetarea contractului individual de muncă cu salariatul-Beneficiar (Deținătorul de card);
  - 1.13.2. lipsei transferului salarial la contul curent pentru operațiuni cu carduri pentru ultimele 12 luni;
  - 1.13.3. sistarea serviciului Proiect Salarial;
- 1.14. să înceteze acțiunea Proiectului Salarial, fără înștiințare prealabilă din partea Băncii, dacă Clientul nu efectuează plăți la conturile de card ale Beneficiarilor în decurs de 24 luni consecutive.
- 1.15. să blocheze cardul de plată destinat tichetelor de masa dacă intervine cel puțin unul din următoarele evenimente:
  - 1.15.1. nerespectarea regulilor de utilizare a Tichetelor de masă de către deținătorul cardului;
  - 1.15.2. notificarea Băncii cu privire la pierderea, furtul Cardului de plată și/sau PIN-codului;
  - 1.15.3. încălcarea de către Client a prevederilor Condițiilor generale, precum și în cazul nerespectării regulilor de acordare a Tichetelor de masă de către Client;
  - 1.15.4. expirarea termenului de valabilitate a cardului de plată;
  - 1.15.5. în alte cazuri stabilite de legislația în vigoare.
- 1.16. să închidă cardul de plată dacă raportul de muncă al Clientului cu Beneficiari a încetat și de la data ultimului transfer a valorii nominale a tichetelor de masă au trecut 6 luni.
- 1.17. să stabilească, în cadrul fiecărei zile operaționale, cursul valutar special pentru operațiunile cu Carduri și să îl afișeze pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md));
- 1.18. să completeze lista de funcționalități accesibile în SADD și alte servicii electronice fără solicitarea Clientului;
- 1.19. să sisteze temporar prestarea serviciilor electronice în oricare din următoarele situații:
  - 1.19.1. modificarea actelor normative în domeniu;
  - 1.19.2. în scopul efectuării unor lucrări de întreținere, îmbunătățire sau alte lucrări legate de securitatea sistemelor;
  - 1.19.3. din motive tehnice, provocate de un terț furnizor de servicii de telecomunicații, etc.;
  - 1.19.4. în caz de folosire abuzivă sau neautorizată a sistemelor;
  - 1.19.5. nerespectarea de către Client a obligațiilor asumate prin prezentele Condiții Generale și Contract.
- 1.20. să nu intervină în litigii ce survin între Client și operatorul de telefonie mobilă în cadrul prestării Serviciului SMS-Notificări;
- 1.21. În cazul acceptării spre plată a cardurilor prin POS-terminale/SMARTPOS, Banca este în drept:
  - 1.21.1. să perceapă de la Comerciant Tarife, comisioane (după caz) și valoarea Cashback-ului pentru serviciile prestate conform prezentelor Condiții Generale și Contractului;
  - 1.21.2. să stabilească și să modifice, de comun acord cu Comerciantul, Limita de autorizare;
  - 1.21.3. să verifice periodic îndeplinirea de către Comerciant a clauzelor contractuale, inclusiv, dar fără a se limita la condițiile de desfășurare a activității de acceptare a Cardurilor, modul de arhivare a chitanțelor tipărite la POS-terminale și modul de utilizare de către Comerciant a materialelor și echipamentelor puse la dispoziția Comerciantului de către Bancă;
  - 1.21.4. de a rezolvi în mod unilateral Contract, în întregime sau în partea ce ține de acceptarea cardurilor American Express, atunci când acest fapt este solicitat de către Sistemul Internațional de Plăți American Express, cu notificarea prealabilă a Comerciantului cu cel puțin 60 (șasezeci) de zile până la data presupusei rezoluțiuni;
  - 1.21.5. de a rezolvi în mod unilateral Contractul, în orice moment, la constatarea uneia din următoarele situații, înștiințând despre aceasta Comerciantul nu mai târziu de ziua rezoluțiunii:
    - 1.21.5.1. nerespectarea de către Comerciant a obligațiilor asumate prin prezentele Condiții Generale și Contract;

- 1.21.5.2. implicarea Comerciantului în operațiuni frauduloase cu Carduri de plată;
- 1.21.5.3. acceptarea preferențială a unor Carduri de plată;
- 1.21.5.4. refuzul acceptării Cardului la plată din inițiativa administrației sau angajatului Comerciantului;
- 1.21.5.5. neefectuarea corectă și/sau completă a operațiunilor de achitare în conformitate cu prevederile**

*Regulilor de acceptare a cardurilor la plată.*

- 1.21.6. să raporteze informația despre Comerciant la Sistemele Internaționale de Plăți, în cazul rezoluțiunii Contractului din motivele expuse în Contract și prezentele Condiții Generale;
- 1.21.7. după caz, să includă sau să excludă BIN-uri în/din Program, notificând despre aceasta Comerciantul în modul prevăzut de prezentele Condiții Generale și Contract;
- 1.21.8. să modifice, în mod unilateral, în cazul activării de către Comerciant a funcționalului de acceptare la plată a Maib liber, valoarea comisionului de acceptare a Maib liber, înștiințând comerciantul cu cel puțin 10 zile calendaristice până la data intrării în vigoare a noilor comisioane;
- 1.21.9. să suspende funcționarea Serviciului maib SmartPOS / să modifice în mod unilateral condițiile financiare, de colaborare cu Comerciantul / să retragă POS-terminalul, dacă Comerciantul nu efectuează nici o operațiune prin intermediul Serviciului maib SmartPOS / POS-terminal, pe parcursul unei perioade de cel puțin 3 (trei) luni consecutiv;
- 1.21.10. să cesioneze drepturile și obligațiile sale, care rezultă din prezentele Condiții Generale și Contract, către American Express sau unei terțe părți, desemnate de aceasta, fără acceptul Comerciantului, ci doar cu notificarea acestuia;
- 1.21.11. să nu restituie Comerciantului valoarea mărfurilor și serviciilor comercializate, costul cărora a fost achitat prin Carduri de plată contrafăcute sau nevalabile, dacă în procesul efectuării operațiunii Comerciantul a încălcat condițiile prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 1.21.12. să nu proceseze Cardurile în cazul în care Deținătorul de card/Emitentul este Persoană sancționată și/sau tranzacția în cauză contravine prevederilor legale aferente prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului;
- 1.21.13. să nu transfere sumele aferente operațiunilor, efectuate cu Cardurile bancare, dacă operațiunea a fost calificată nevalabilă conform prevederilor prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 1.21.14. să rețină/perceapă în mod incontestabil, la efectuarea decontărilor ulterioare cu Comerciantul, sumele aferente comisioanelor și taxelor convenite Băncii în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale și Contractului, precum și aferente operațiunilor:
  - 1.21.14.1. contestate în conformitate cu regulile sistemelor internaționale de plăți, condiționate de nerespectarea prevederilor prezentelor Condiții Generale și Contractului, informația de decontare aferentă cărora ulterior a fost considerată nevalabilă;
  - 1.21.14.2. cu referință la care Comerciantul nu a prezentat în termenul stabilit copiile/originalile documentelor solicitate de Bancă în conformitate cu p. 2.27.13. din prezentele Condiții Generale, în cazul când acest fapt a servit drept cauză de contestare a operațiunilor în conformitate cu regulile sistemelor internaționale de plăți;
  - 1.21.14.3. de recuperare a pierderilor apărute în rezultatul acțiunilor ilegale sau greșite ale Comerciantului;
- 1.21.15. să debiteze conturile curente ale Comerciantului, cu mijloacele bănești înscrise în cont incorect (greșit) în cadrul prezentelor Condiții Generale și Contractului, fără avizarea prealabilă a Comerciantului.
- 1.22. În cazul acceptării cardurilor la plată în internet, Banca este în drept:
  - 1.22.1. să refuze creditarea contului curent al Comerciantului cu valoarea Operațiunii care, conform clauzelor prezentelor Condiții Generale și Contractului, este calificată nevalabilă;
  - 1.22.2. să solicite Comerciantului, oricând va considera necesar, aplicarea măsurilor necesare securizării Operațiunilor;
  - 1.22.3. să suspende procesarea Operațiunilor, dacă Comerciantul nu a executat sau a executat necorespunzător oricare din obligațiile ce decurg din relațiile contractuale;
  - 1.22.4. să includă sau să excludă BIN-uri în/din Proiect, notificând despre aceasta Partenerul în modul prevăzut de prezentele Condiții Generale și Contract;
  - 1.22.5. să perceapă de la Comerciant Tarifele, comisioanele și, după caz, valoarea Cashback-ului pentru serviciile prestate conform Tarifelor Bancii;
  - 1.22.6. să debiteze de sine stătător conturile deschise pe numele Comerciantului cu sumele care reprezintă:
    - 1.22.6.1. Tarifele și comisioanele datorate Băncii conform Tarifelor Bancii;
    - 1.22.6.2. cheltuielile pentru situațiile de dispută pe măsura apariției acestora;
    - 1.22.6.3. operațiuni de Chargeback/Dispute/Reversal și/sau Operațiuni nevalabile/frauduloase și sume pentru achitarea altor cheltuieli a Băncii, penalitățile și amenzile prevăzute în prezentele Condiții Generale și Contract, inclusiv rambursările efectuate de Bancă conform pct. 3, subcap. K5 din prezentele Condiții.
    - 1.22.6.4. mijloacelor bănești disponibile pe conturile deschise pe numele Comerciantului în limita Operațiunilor efectuate prin intermediul Magazinului electronic al Comerciantului;

1.22.6.5. sancțiunile aplicate de către autoritățile publice, instituțiile de drept, Sistemele Internaționale de Plăți sau Bancă;

1.22.6.6. alte plăți prevăzute de prezentele Condiții Generale și Contract sau convenite de Părți;

1.22.7. să cesioneze drepturile și obligațiile sale, care rezultă din prezentele Condiții Generale și Contract, către American Express sau unei terțe părți desemnate de aceasta, fără acceptul Comerciantului, și doar cu notificarea acestuia;

1.22.8. să modifice, în mod unilateral, în cazul activării de către Comerciant a funcționalului de acceptare la plată a Maib liber, valoarea comisionului de acceptare a Maib liber, notificând Comerciantul cu cel puțin 15 zile calendaristice până la data intrării în vigoare a noilor comisioane;

1.22.9. să debiteze conturile curente ale Comerciantului, cu mijloacele bănești înscrise în cont incorect (greșit) în cadrul prezentelor Condiții Generale și Contractului, fără notificarea prealabilă a Comerciantului;

1.22.10. să solicite prezentarea informației privind disputele, indiferent de modul de solicitare a acesteia;

1.22.11. să rețină mijloacele bănești în contul Contului de garanție până în momentul în care Valoarea Riscului de Chargeback/Dispute nu a ajuns și nu se menține la valoarea de 0 MDL.

1.22.12. să utilizeze mijloacele din conturile Comerciantului, deschise în Bancă, pentru efectuarea returnărilor de plăți în cazul inițierii operațiunii de Chargeback/Dispute/Reversal și/sau recunoașterii Operațiunii nevalabile/frauduloase și pentru achitarea altor cheltuieli a Băncii, inclusiv penalitățile și amenzile prevăzute în prezentele Condiții Generale și Contract.

1.22.13. de a lua una sau mai multe din următoarele măsuri: să stopeze procesarea Operațiunilor, să majoreze termenul și sau mărimea procentuală a Contului de garanție până la acoperirea completă a Riscului de Chargeback/Dispute, să rezolvească imediat Contractul în partea ce ține de acceptarea cardurilor la plată în internet, în oricare din următoarele cazuri:

1.22.13.1. volumul Chargebacks/Dispute (plăților contestate) constituie mai mult de 1 % din volumul total al Operațiunilor efectuate de Comerciant pe parcursul unei luni de gestiune a operațiunilor în care au avut loc Chargeback-urile/Disputele;

1.22.13.2. numărul Chargebacks/Dispute (plăților contestate) aferent Operațiunilor efectuate de Comerciant, depășește 25(douăzeci și cinci) unități pe parcursul unei luni de gestiune a operațiunilor în care au avut loc Chargeback-urile/Disputele;

1.22.13.3. primirea/aplicarea a oricărei notificări/avertizări/sanțiuni din partea sistemelor internaționale de plăți Visa Inc., MasterCard WW și American Express privind depistarea/suspectarea cărorva încălcări/neregularități în activitatea Comerciantului și/sau Magazinului electronic;

1.22.13.4. înregistrarea repetată la un Magazin electronic a încălcării clauzelor prezentelor Condiții Generale și Contractului;

1.22.13.5. nerespectarea de către Comerciant a clauzelor și obligațiilor contractuale, normelor și instrucțiunilor de operare puse la dispoziție de Bancă, inclusiv nerespectarea oportună a cerințelor prevăzute în prezentele Condiții Generale și Contract, neîntreprinderea măsurilor de securizare a Operațiunilor;

1.22.13.6. depistarea prezentării de către Comerciant a informației neautentice sau neveridice;

1.22.13.7. nerespectarea cerințelor prezentelor Condiții Generale și Contractului sau participarea Comerciantului la careva genuri de activitate, care influențează negativ asupra reputației Băncii sau a organizațiilor internaționale de plăți Visa Inc., MasterCard WW și American Express;

1.22.13.8. Comerciantul nu a notificat Banca despre careva modificări în genurile de activitate comunicate Băncii;

1.22.13.9. comercializarea de bunuri/produse/servicii interzise prin legislația Republicii Moldova sau legislația internațională în domeniu, sau cu nerespectarea altor prevederi legale aplicabile;

1.22.13.10. Comerciantul a anulat 8% din numărul lunar de servicii/livrări planificate;

1.22.13.11. situația financiară a Comerciantului sau alte motive întemeiate generează un risc crescut ca Comerciantul să nu-și îndeplinească obligațiile față de clienții săi și/sau față de Bancă și anume:

1.22.13.11.1. înregistrarea pierderilor pentru perioada de gestiune;

1.22.13.11.2. diminuarea încasărilor bănești în conturile curente cu mai mult de 25% față de aceeași perioadă a anului precedent, cu excepția cazului în care Comerciantul prezintă argumente justificative rezonabile acceptabile pentru Bancă;

1.22.13.11.3. înregistrarea datoriilor comerciale restante de cel puțin 15% din datorii comerciale, suspendării sau încetării activității Comerciantului;

1.22.13.11.4. activele Comerciantului, sau o porțiune esențială a acestora, au devenit obiect al unui act de confiscare, naționalizare, expropriere, sechestrul sau alt act cu efecte similare, în rezultatul căruia asemenea active au ieșit din posesia sau de sub controlul Comerciantului, sau au devenit indisponibile/inutilizabile pentru o perioadă suficientă pentru ca Banca să concluzioneze despre incapacitatea vitoare a Comerciantului de a se conforma condițiilor prezentelor Condiții Generale și Contractului;

1.22.13.11.5. Comerciantul a devenit insolubil sau a admis incapacitatea sa generală de a-și achita datoriile la scadență; sau Comerciantul a depus o cerere pentru sau a consimțit numirea unui administrator exterior al patrimoniului și afacerilor sale; sau Comerciantului a devenit în orice alt mod obiectul unei acțiuni intentate în baza legislației privind insolabilitatea;

1.22.13.11.6. oricare din licențele sau autorizațiile oficiale ale Comerciantului, pe care Banca le va considera ca fiind esențiale pentru desfășurarea normală a afacerilor Comerciantului, a devenit suspendată, retrasă sau anulată, sau a expirat fără a fi în mod diligent și prompt reînnoită de către Comerciant.

1.22.14. de a rezolvi parțial Contractul în partea ce ține de acceptarea Cardurilor bancare American Express, atunci când acest fapt este solicitat de către sistemul de plăți American Express, prin notificarea prealabilă a Comerciantului cu cel puțin 30 (treizeci) de zile până la rezoluțiune.

1.22.15. de a rezolvi Contractul în partea ce ține de acceptarea cardurilor la plată în internet sau să stopeze procesarea Operațiunilor în mod unilateral în cazul lipsei Operațiunilor pe parcursul a 6 (șase) luni consecutive. În cazul rezoluțiunii Contractului, Părțile sunt obligate să efectueze toate decontările reciproce în termen de 30 zile din ziua rezoluțiunii în ordinea prevăzută de prezentele Condiții Generale și Contract, însă în cazul apariției situațiilor de dispută sau înaintării contestațiilor asupra Operațiunilor prin intermediul sistemelor internaționale de plăți Visa Inc, MasterCard WW și American Express după rezoluțiunea Contractului, perioada decontărilor poate fi prelungită cu 180 zile sau, după caz, în dependență de genul de activitate al Comerciantului.

## **2. Banca își asumă obligația:**

2.1. să ofere Serviciile solicitate de Client în baza Cererii(ilor);

2.2. să efectueze operațiuni în contul Clientului în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova, prezentelor Condiții Generale și ale Contractului;

2.3. să execute plățile programate cu frecvența și la data sau în perioada stabilită în Cerere, dacă disponibilul mijloacelor bănești în conturile Clientului este suficient pentru executarea plății și achitarea remunerației Băncii;

2.4. să înștiințeze Clientul despre executarea/ neexecutarea plății programate prin transmiterea unui aviz la adresa electronică a Clientului, indicată în baza de date a Băncii;

2.5. să ofere pachete de unică folosință Clienților abonați la serviciul de încasare numerar la ghișeu prin pachet sigilat;

2.6. să asigure primirea de la Client a pachetelor sigilate, ce respectă cerințele expuse în prezentele Condiții Generale, pe parcursul programului său de lucru;

2.7. să asigure integritatea pachetelor sigilate din momentul primirii acestora la ghișeul Băncii;

2.8. să asigure integritatea mijloacelor bănești aflate în contul Clientului și să nu permită persoanelor terțe de a dispune de mijloacele bănești ale Clientului, cu excepția cazurilor prevăzute de legislație, cu condiția respectării întocmai de către Client a prevederilor Contractului și prezentelor Condiții Generale;

2.9. 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 al Băncii și altor servicii electronice;

2.10. să aducă la cunoștința Clientului orice modificare în cadrul sistemelor și orice date suplimentare necesare utilizării SADD și altor servicii electronice, prin publicarea acestora pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)) sau alte mijloace disponibile;

2.11. să acorde, la cererea Clientului, suportul tehnic și consultativ la utilizarea SADD și altor servicii electronice;

2.12. să asigure Clientul cu documentația necesară pentru utilizarea SADD și altor servicii electronice;

2.13. să asigure confidențialitatea, autenticitatea, integritatea și non-repudierea tranzacțiilor electronice remise către/recepționate de la Client;

2.14. să asigure, la solicitarea în scris a Clientului, modificarea datelor Clientului setate în SADD și aferente altor servicii electronice și/sau deconectarea acestuia de la sistemele menționate cu respectarea prevederilor prezentelor Condiții Generale;

2.15. să urmărească permanent ca tranzacțiile electronice efectuate prin intermediul SADD și altor servicii electronice să se efectueze cu respectarea condițiilor prezentelor Condiții Generale 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 sisteme, fiind recunoscute drept bază pentru investigarea incidentelor;

2.16. să asigure condiții adecvate de securitate la utilizarea SADD și altor servicii electronice;

2.17. să asigure Clientului posibilitatea de a anunța situațiile de urgență și să ia toate măsurile necesare pentru a stopa imediat acțiunile ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a SADD și altor servicii electronice, asigurând Clientului mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării);

2.18. să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a SADD și altor servicii electronice;

- 2.19. să asigure confidențialitatea datelor referitoare la Client, precum și a tranzacțiilor efectuate de acesta prin intermediul SADD și altor servicii electronice, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare aferente secretului comercial;
- 2.20. să deschidă, în conformitate cu legislația în vigoare, conturi curente pentru Beneficiarii, indicați în listele prezentate de Client utilizând modelul propus de Bancă, în baza Cererilor-contract, completate de Beneficiarii respectivi (Titulari de conturi);
- 2.21. să emită carduri de plată pentru Beneficiarii care au depus Cereri-contract;
- 2.22. în cazul solicitării de către Client a cardurilor bancare în cadrul Proiectului salarial să asigure:
- 2.22.1. disponibilitatea sumelor transferate în conturile curente ale Beneficiarilor, ce reprezintă Remunerările, după caz indemnizațiile pentru incapacitate temporară de muncă și alte drepturi bănești, în aceeași zi bancară, până la orele 20.00. *În ultima zi lucrătoare a lunii sumele, transferate după orele 12:00, vor fi disponibile în următoarea zi;*
- 2.22.2. integritatea mijloacelor bănești transferate de Client în conturile curente ale Beneficiarilor până la utilizarea lor de către Titularii de conturi, cu condiția că Deținătorul de card acționează în conformitate cu Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul BC"MAIB"S.A.;
- 2.23. să asigure integritatea valorii nominale a tichetelor de masă transferate de Client în conturile destinate tichetelor de masă ale Beneficiarilor până la utilizarea lor de către Titularii de conturi, după principiul „primul intrat – primul ieșit”, prevăzut de Regulamentul cu privire la modul de operare cu tichetele de masă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 227 din 12.03.2018;
- 2.24. utilizarea Tichetelor de masă doar la unitățile comerciale/de alimentație publică care au încheiat cu Banca raporturi contractuale privind acceptarea cardurilor de plată;
- 2.25. acces la informația privind utilizarea și soldul Tichetelor de masă prin intermediul canalelor de deservire bancară la distanță (Internet Banking pe pagina web a Băncii, aplicația mobilă MAIBank) sau la rețeaua de bancomate a Băncii, fiind disponibilă doar operațiunea de vizualizare a tranzacțiilor/soldului/extrasului valorii cardului de plată;
- 2.26. plasarea pe pagina web [www.maib.md/lunchcard](http://www.maib.md/lunchcard), lista unităților comerciale/de alimentație publică la care pot fi valorificate tichetele de masă, emise de Bancă. În acest sens, unitățile comerciale/de alimentație publică vor afișa, la intrarea în unitate, informația lizibilă de acceptare a Tichetelor de masă emise de Bancă, conform modelului i stabilit în acest sens și plasat pe pagina web a Băncii, la rubrica [www.maib.md/lunchcard](http://www.maib.md/lunchcard).
- 2.27. să crediteze Contul bancar al Clientului cu valoarea despăgubirilor din momentul recunoașterii dreptului Clientului la acestea, sau de la stabilirea acestui drept de către o instanță de judecată ori de arbitraj;
- 2.28. să examineze reclamațiile sau contestațiile Clientului care vor fi prezentate în forma scrisă în conformitate cu actele normative interne ale Băncii.
- 2.29. În cazul acceptării spre plată a cardurilor prin POS-terminale/SMARTPOS, Banca își asumă obligația:
- 2.29.1. să pună la dispoziția Comerciantului materialele și echipamentele necesare desfășurării activității de acceptare a Cardurilor de plată, în particular:
- 2.29.1.1. logotipurile Cardurilor acceptate la plată;
- 2.29.1.2. în cazul în care Comerciantul nu a activat Serviciul maib SmartPOS – POS-terminale, care sunt și vor rămâne proprietatea Băncii și să asigure instalarea lor. Termenul de instalare constituie cel mult 30 (treizeci) zile din data contractării acestui serviciului, cu condiția conformării cerințelor tehnice specificate în prezentele Condițiile Generale și Contract;
- 2.29.1.3. în cazul activării de către Comerciant a Serviciul maib SmartPOS – Instrucțiune cu privire la funcționarea serviciului maib SmartPOS plasate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)) și TapXPhone pentru instalare pe smartphone-ul Comerciantului. Termenul de activare a Serviciului maib SmartPOS constituie cel mult 5 (cinci) zile din data contractării acestui serviciului, cu condiția dispunerii de către Comerciant de smartphone cu parametri tehnici, care corespund celor prevăzuți în prezentele Condiții Generale și Contract;
- 2.29.2. după caz, să asigure elaborarea Programului de loialitate Cashback, care va include acțiunile necesare pentru implementarea și promovarea Proiectului;
- 2.29.3. să informeze Deținătorii de card despre participarea Comerciantului în Programului de loialitate Cashback, precum și despre beneficiile oferite de către Comerciant Deținătorilor de card;
- 2.29.4. să asigure instruirea persoanelor responsabile, desemnate de către Comerciant pentru efectuarea operațiunilor de acceptare a Cardurilor la plată și prezentarea materialelor instructive necesare pentru desfășurarea activității de acceptare a Cardurilor de plată de către Comerciant;
- 2.29.5. să asigure, în conformitate cu programul de lucru al Comerciantului, serviciile de Autorizare și procesare a operațiunilor cu Carduri acceptate de Comerciant, cu respectarea prezentelor Condiții Generale și Contractului;
- 2.29.6. să înlăture defecțiunile tehnice apărute la POS-terminal, care n-au fost cauzate din vina Comerciantului, în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare din data sesizării Băncii de către Comerciant, dacă punctul comercial se află în raza mun. Chișinău și cel mult 10 (zece) zile lucrătoare dacă se află în afara razei mun. Chișinău;



- 2.29.7. să transfere pe contul curent al Comerciantului sumele mijloacelor bănești pentru achitățile efectuate cu Carduri de plată la procurarea mărfurilor și/sau serviciilor Comerciantului conform prevederilor Condiții Generale și Contractului;
- 2.29.8. să examineze obiecțiile/reclamațiile formulate de Comerciant și să răspundă în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile lucrătoare din data recepționării acestora;
- 2.29.9. să asigure asistența de specialitate, la solicitarea Comerciantului, pentru orice situație neprevăzută, apărută în activitatea de acceptare a Cardurilor;
- 2.29.10. să transfere pe contul curent al Comerciantului sumele mijloacelor bănești pentru achitățile efectuate cu Carduri de plată la procurarea mărfurilor și/sau serviciilor Comerciantului:
- 2.29.10.1. în cazul în care Comerciantul nu beneficiază de funcția Key Entered – în următoarea zi bancară din ziua primirii de către Bancă de la Comerciant a Jurnalului electronic (Jurnalul Z) aferent operațiunilor de acceptare a Cardurilor la plată;
- 2.29.10.2. în cazul în care Comerciantul beneficiază de funcția Key Entered – în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare din ziua primirii de către Bancă de la Comerciant a Jurnalului electronic (Jurnalul Z) aferent operațiunilor de acceptare a cardurilor la plată;
- 2.29.11. să suspende, în cazul activării de către Comerciant a funcționalului de acceptare la plată a Maib liber, prestarea serviciilor de procesare a Maib liber, înștiințând Comerciantul cu cel puțin 10 (zece) zile calendaristice până la data suspendării, în următoarele cazuri:
- 2.29.11.1. depistarea de către Bancă a situațiilor de majorare de către Comerciant a prețului oferit la mărfurile/serviciile achitate cu Maib liber, în comparație cu prețurile oferite la aceleași mărfuri/servicii în cazul achitării cu utilizarea altor modalități de plată;
- 2.29.11.2. refuzul Comerciantului de a accepta valoarea modificată a comisionului de acceptare a Maib liber, notificată de către Bancă;
- 2.29.11.3. neachitarea de către Comerciant a comisioanelor datorate Băncii mai mult de 180 zile.
- 2.29.12. Să suspende, în cazul activării de către Comerciant a funcționalului de acceptare la plată a Tichetului de masă, prestarea serviciilor de procesare a Tichetului de masă, înștiințând Comerciantul cu cel puțin 10 (zece) zile calendaristice până la data suspendării, în cazul:
- 2.29.12.1. depistarea de către Bancă a situațiilor de majorare de către Comerciant a prețului oferit la produsele achitate cu Tichetul de masă, în comparație cu prețurile oferite la aceleași produse în cazul achitării cu utilizarea altor modalități de plată;
- 2.29.12.2. neachitarea de către Comerciant a comisioanelor datorate Băncii mai mult de 180 zile.
- 2.29.13. Să asigure, în cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback:
- 2.29.13.1. elaborarea Programului de loialitate Cashback, care va include acțiunile necesare pentru implementarea și promovarea Proiectului;
- 2.29.13.2. calcularea, procesarea și transferul sumelor Cashback-ului pentru Tranzacțiile, efectuate cu Cardul de plată.
- 2.30. În cazul acceptării cardurilor la plată în internet, Banca este obligată:
- 2.30.1. să asigure deservirea calificată a Comerciantului în cadrul Operațiunilor în internet, în conformitate cu cerințele prezentelor Condiții Generale, Contractului și reglementările Sistemelor Internaționale de Plăți;
- 2.30.2. să efectueze autorizarea Operațiunilor în regim on-line și să comunice Comerciantului rezultatele autorizării prin intermediul mijloacelor tehnologice aplicate;
- 2.30.3. să asigure întreprinderea acțiunilor de încasare a sumelor aferente Operațiunilor efectuate de Comerciant, în ordinea prevăzută de prezentele Condiții Generale și Contract;
- 2.30.4. să examineze obiecțiile/reclamațiile parvenite de la Comerciant și să-i răspundă în termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile din data recepționării acestora;
- 2.30.5. să suspende, în cazul activării de către Comerciant a funcționalului de acceptare la plată a Maib liber, prestarea serviciilor de procesare a Maib liber, notificând Comerciantul cu cel puțin 10 zile calendaristice până la data suspendării, în următoarele cazuri:
- 2.30.5.1. depistarea de către Bancă a situațiilor de majorare de către Comerciant a prețului oferit la mărfurile/serviciile achitate cu Maib liber, în comparație cu prețurile oferite la aceleași mărfuri/servicii în cazul achitării cu utilizarea altor modalități de plată;
- 2.30.5.2. refuzul Comerciantului de a accepta modificarea comisionului de acceptare a Maib liber, notificată prealabil de către Bancă;
- 2.30.6. să suspende, în cazul activării de către Comerciant a funcționalului de acceptare la plată a Tichetului de masă, prestarea serviciilor de procesare a Tichetului de masă, notificând Comerciantul cu cel puțin 10 (zece) zile calendaristice până la data suspendării, în cazul depistării de către Bancă a situațiilor de majorare de către Comerciant a prețului oferit la produsele achitate cu Tichetul de masă, în comparație cu prețurile oferite la aceleași produse în cazul achitării cu utilizarea altor modalități de plată;

2.30.7. să asigure, în cazul participării Comerciantului la Programul de loialitate Cashback:

2.30.7.1. elaborarea Programului de loialitate Cashback, care va include acțiunile necesare pentru implementarea și promovarea Proiectului;

2.30.7.2. să informeze Deținătorii de carduri despre participarea Partenerului în Proiect, precum și despre beneficiile oferite de către Partener Deținătorilor de card;

2.30.7.3. calcularea, procesarea și virarea sumelor Cashback-ului pentru Tranzacțiile, efectuate cu Cardul de plată.

2.30.8. să calculeze mărimea Contului de garanție, indicând suma cu care acesta urmează să fie completat sau, după caz, micșorat;

2.30.9. să asigure întreprinderea acțiunilor de încasare a sumelor aferente Operațiunilor efectuate de Comerciant, în ordinea prevăzută în subcap. K.1. din prezentele Condiții Generale și ținând cont de clauzele subcap. K.3. din prezentele Condiții Generale;

2.30.10. să-și onoreze obligațiile asumate prin prezentele Condiții Generale și Contract.

## C. RĂSPUNDEREA PĂRȚILOR

1. Banca poartă răspundere pentru neexecutarea obligațiilor sale în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

2. 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:

2.1. neacceptarea sau refuzul executării de către Bancă a documentelor de plată, ce nu corespund cerințelor legislației în vigoare și prezentelor Condiții Generale;

2.2. reținerea executării sau neexecutarea documentelor de plată emise de Client cu erori sau incomplete, sau în lipsa mijloacelor suficiente în Contul bancar pentru executarea documentului de plată și achitarea remunerației băncii;

2.3. pierderile Clientului rezultate din fluctuațiile valutare în cazul conturilor și depozitelor în valute străine;

2.4. acțiunile/inacțiunile (actele) autorităților publice, instanțelor de judecată și organelor de urmărire penală și fiscale;

2.5. acțiunile/inacțiunile Băncii impuse de legislația Republicii Moldova, în special în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

2.6. neexecutarea operațiunilor in/din contul Clientului, în cazul în care operațiunea solicitată ar încălca regimul de Sancțiuni, inclusiv în cazul în care Clientul și/sau contragentul Clientului, și/sau Beneficiarii efectiv ai acestora sau banca contragentului și/sau cel puțin o bancă intermediară sunt 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.

2.7. 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 acestora de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului, în relația cu Clientul și/sau Beneficiarilor efectiv ai acestuia și/sau Beneficiarului plății.

3. Banca nu este responsabilă de transferul întârziat a sumelor spre repartizare (plăți salariale, valoarea nominală a tichetelor de masă, alte plăți) în conturile de card ale beneficiarilor, dacă aceasta este cauzată de erori în informația prezentată sau din alte motive dependente de Client.

4. Banca nu este responsabilă de reținerea executării sau neexecutarea repartizării sumelor la conturile beneficiarilor Clientului datorată erorilor în informația electronică remisă de Client și/sau insuficienței mijloacelor suficiente pentru executarea repartizării și achitarea remunerației băncii.

5. Banca este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a plății programate a Clientului, dacă executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a sistemului bancar sau a unei componente a acestuia, cu condiția că disfuncționalitatea nu este o urmare a unor disfuncții în sistemele informatice sau de comunicații ale terților, care nu se află sub controlul Băncii.

6. Banca nu poartă răspundere de eventualele pierderi cauzate de executarea plății programate în baza datelor eronate prezentate de către Client.

7. Banca nu poartă nici o responsabilitate în cazul nerespectării datei de executare a plății programate conform Cererii, în cazul lipsei sau insuficienței mijloacelor bănești în Contul bancar al Clientului pentru executarea plății programate, inclusiv achitarea remunerației aferente sau existenței documentelor de suspendare a operațiunilor și/sau de sechestrare a mijloacelor bănești din conturile de plăți ale Clientului, emise de către organele abilitate prin lege, precum și pentru orice consecințe posibile legate de aceasta.

8. Banca nu poartă răspundere pentru cauzele de dispută ce ar putea interveni între Client și beneficiarul plății ca urmare a setării plăților programate și neasigurării de către Client a mijloacelor bănești suficiente și/sau modificării

de către furnizor a structurii documentelor utilizate în cadrul plății, precum și a cauzelor în care Cardul este blocat, expirat.

9. Banca nu poartă răspundere de confidențialitatea extraselor din cont, transmise Clientului prin poșta electronică, indicată de acesta.

10. Banca nu poartă răspundere pentru incomoditățile sau prejudiciile cauzate Clientului/ Deținătorului desemnat, care pot apărea în legătură cu nefuncționarea Bancomatelor sau a POS-terminalelor Băncii și/sau a altor instituții financiare, condiționată de defecțiunile tehnice sau lucrările profilactice executate.

11. Banca nu poartă răspundere pentru acțiunile organelor de stat și/sau ale sistemului de plăți, sub egida căruia este emis Cardul, intervenite în legătură cu funcționarea Contului de card și/sau utilizarea Cardului.

12. Banca nu poartă răspundere, dacă restricțiile valutare ale Republicii Moldova, ale unui stat străin sau orice alte limite stabilite conform Condițiilor Generale și/ sau Contractului, inclusiv de retragere a numerarului, pot într-o careva măsură afecta interesele Clientului.

13. Banca nu poartă responsabilitate pentru cazuri de furt a Datelor cardului și utilizarea frauduloasă a acestora.

14. Toate divergențele ce reies din funcționarea Contului de card și/sau utilizarea Cardului se soluționează de către Bancă și Client în mod amiabil. În cazul în care nu se ajunge la o înțelegere reciprocă, litigiile sunt pasibile examinării în instanțele judiciare conform legislației Republicii Moldova, actele normative ale Băncii și ale sistemului de plăți, sub egida căruia a fost emis Cardul.

15. Banca își rezervă dreptul de a refuza Deținătorului desemnat/Clientului în emiterea sau reemiterea Cardului sau Cardurilor suplimentare cu explicarea cauzei. În acest caz, Deținătorul nu este eliberat de răspunderea financiară pentru operațiunile deja efectuate cu Cardul. Banca nu poartă răspundere pentru daunele suportate de Client ca urmare a nerespectării recomandărilor de utilizare securizată a SADD, a aplicației, precum și încheierii incorecte a sesiunii de utilizare a SADD și altor servicii electronice.

16. Banca este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor electronice ale Clientului, în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a SADD sau a unei componente a acestuia, cu excepția disfuncționalității cauzate de către Client sau celei care este o urmare a unor disfuncții în sistemele informatice sau de comunicații ale terților, care nu se află sub controlul Băncii sau Clientului.

17. Banca este responsabilă pentru executarea tranzacțiilor inițiate după momentul confirmării primirii notificării de la Client a pierderii controlului asupra sistemului (de ex: funcționării defectuoase, spargerii parolelor, intervenții ale persoanelor neautorizate).

18. Banca garantează securitatea operațională și informațională numai în cazurile în care Clientul utilizează complexele tehnice și program în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții generale, documentației normative și legislației în vigoare.

19. Banca nu își asumă responsabilitatea de starea tehnică a dispozitivelor, sistemelor operaționale, softului de lucru, calitatea instrumentelor de transport de date utilizate și a mijloacelor de protecție instalate și/sau configurate pe dispozitivul Clientului.

20. Banca nu poartă răspundere de eventualele pierderi cauzate de executarea documentelor, inclusiv electronice întocmite incorect de Client.

21. Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației prezentate Băncii în documente și/sau remise prin mijloacele de comunicare disponibile, inclusiv SADD, incluse în Contract, Cereri sau alte formulare ale Băncii.

22. Clientul își asumă responsabilitatea personală pentru respectarea prezentelor Condiții Generale, precum și pentru legalitatea operațiunilor efectuate în/din conturile proprii, inclusiv cu utilizarea instrumentelor de plată.

23. Clientul este responsabil de corectitudinea informației prezentate despre beneficiarii sumelor spre repartizare și conturile acestora, precum și a sumelor calculate.

24. Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea tranzacțiilor derulate și/sau informației transmise prin intermediul SADD și altor servicii electronice.

25. Clientul este responsabil pentru acordarea/ sistarea drepturilor de acces la sistem pentru utilizatorii SADD, inclusiv pentru administratorul SADD;

26. Clientul este responsabil în cazul serviciului EASI Banking, pentru asigurarea conexiunii dintre SADD și sistemul de evidență contabilă de care dispune, de asigurarea securității și integrității informației și accesului la componentele SADD în procesul de acordare a suportului de către compania terțe ce asigură mentenanța sistemului.

27. Clientul va restitui/ compensa Băncii, în termen de 3 (trei) zile lucrătoare din momentul apariției, orice cheltuieli și/sau pierderi/ pagube, cauzate Băncii prin încălcarea Condițiilor generale de către Deținătorul desemnat.

28. Clientul suportă pagubele survenite în urma exploatării neregulamentare a SADD și altor servicii electronice, sau acțiunilor ilicite asupra acestora, sau în urma divulgării întâmplătoare sau premeditate a informației despre instrumentele, procedurile și procedeele de asigurare a securității serviciilor prestate.

29. Banca suportă pierderile materiale și morale suportate de Client, în urma scurgerii de informație confidențială sau procesare neregulamentară din vina Băncii.
30. În cazul acceptării spre plată a cardurilor prin POS-terminale/SMARTPOS, părțile înțeleg și consimt următoarele:
- 30.1. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale asumate, partea în culpă poartă răspundere în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, prezentelor Condiții Generale și Contractului.
- 30.2. Comerciantul poartă răspundere deplină pentru efectuarea Operațiunilor în strictă conformitate cu clauzele prezentelor Condiții Generale, Contractului și legislației în vigoare.
- 30.3. Comerciantul poartă răspundere deplină pentru calificarea nevalabilă a Operațiunilor și nu va fi în drept să pretindă la sumele Operațiunilor calificate nevalabile.
- 30.4. Comerciantul poartă răspundere pentru restituirea către Bancă a tuturor cheltuielilor suportate de Bancă în rezultatul calificării nevalabile a Operațiunilor, inclusiv a Operațiunilor contestate de către Deținătorul de card sau de către Emitent.
- 30.5. În cazul suportării/achitării de către Bancă a cărorva prejudicii/sanctiuni pecuniare/cheltuieli aferente derulării Contractului, Comerciantul va despăgubi Banca indiferent de cuantumul total al Operațiunilor procesate și/sau de faptul dacă Contractul a fost sau nu rezoluționat.
- 30.6. Banca nu poartă răspundere pentru neprocesarea Operațiunilor, în cazul în care acestea sânt efectuate de către Deținători de card care sunt Persoane sancționate sau cu Carduri de plată, Emitenți ai cărorva sânt Persoane sancționate.
- 30.7. Banca nu poartă răspundere pentru acțiunile organelor de stat și/sau ale Sistemelor Internaționale de Plăți, sub egida cărorva sunt emise Cardurile de plată, intervenite în legătură cu funcționarea Contului de card și/sau utilizarea Cardurilor de plată.
- 30.8. Comerciantul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul SADD (în cazul în care a contractat serviciul SADD de la Bancă).
- 30.9. Banca poartă răspundere pentru organizarea încasării în termen a mijloacelor bănești aferente operațiunilor efectuate de Comerciant, conform celor convenite în p. 2.29.7., 2.29.10. și subcap. J1, pct. 1. din prezentele Condiții Generale.
- 30.10. În cazul reținerii de către Bancă a sumei datorate Comerciantului conform prevederilor p. 2.29.7. din prezentele Condiții Generale peste termenul prevăzut de Condițiile Generale și Contract, Banca achită Comerciantului o penalitate în mărime de 0,1% din suma neachitată pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 10% din suma respectivă, dar nu mai mult de 10% din suma respectivă.
- 30.11. În cazul reținerii de către Comerciant a sumei datorate Băncii conform prevederilor 2.27.9. din prezentele Condiții Generale peste termenul indicat de Condițiile Generale și Contract, Comerciantul achită Băncii o penalitate în mărime de 0,1% din suma neachitată pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 10% din suma respectivă.
31. În cazul acceptării cardurilor spre plată în internet, părțile înțeleg și consimt următoarele:
- 31.1. Pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale asumate, partea în culpă poartă răspundere în conformitate cu prevederile legislației în vigoare prezentelor Condiții Generale și Contractului.
- 31.2. Comerciantul poartă răspundere deplină pentru efectuarea Operațiunilor în strictă conformitate cu clauzele prezentelor Condiții Generale, Contractului și legislației în vigoare.
- 31.3. Comerciantul poartă răspundere deplină pentru calificarea nevalabilă a Operațiunilor și nu va fi în drept să pretindă la sumele Operațiunilor calificate nevalabile.
- 31.4. Comerciantul poartă răspundere pentru restituirea către Bancă a tuturor cheltuielilor suportate de Bancă în rezultatul calificării nevalabile a Operațiunilor, inclusiv a Operațiunilor contestate de către Deținător de card sau de către Emitent.
- 31.5. În cazul suportării/achitării de către Bancă a cărorva prejudicii/sanctiuni pecuniare/cheltuieli aferent derulării relației contractului, Comerciantul va despăgubi Banca indiferent de cuantumul total al Operațiunilor procesate și/sau de faptul dacă Contractul a fost sau nu rezolvit.
- 31.6. Banca nu poartă răspundere pentru acțiunile organelor de stat și/sau ale Sistemelor Internaționale de Plăți, sub egida cărorva sunt emise cardurile de plată, intervenite în legătură cu funcționarea contului de card și/sau utilizarea cardurilor de plată.
- 31.7. Comerciantul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul SADD (în cazul în care a contractat serviciul SADD de la Bancă).
- 31.8. Comerciantul poartă răspundere deplină pentru efectuarea Operațiunilor în strictă conformitate cu clauzele prezentelor Condiții Generale, Contractului și legislației în vigoare.
- 31.9. Comerciantul va achita o penalitate în mărime de 0,1% din suma netransferată în termenul prevăzut în prezentele Condiții Generale și Contract, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 10% din contravaloarea obligației contractuale neexecutate în termen.

31.10. Banca poartă răspundere pentru organizarea încasării în termen a mijloacelor bănești aferente Operațiunilor efectuate de Comerciant, conform prevederilor prezentelor Condiții Generale și Contractului.

31.11. În cazul depășirii termenului de transfer a mijloacelor bănești aferente Operațiunilor efectuate de Comerciant, conform prevederilor prezentelor Condiții Generale și Contractului, Banca achită Comerciantului o penalitate în mărime de 0,1% din suma nettransferată în termen pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 10% din suma respectivă, cu excepția următoarelor cazuri:

31.11.1. Operațiunile respective au fost calificate nevalabile conform prevederilor prezentelor Condiții Generale și Contractului;

31.11.2. suspendarea temporară a plăților Comerciantului;

31.11.3. constatarea de către Bancă a unor deficiențe tehnice din partea Comerciantului care au împiedicat procesul de transfer al mijloacelor bănești;

31.11.4. existența unor probleme tehnice de sistem din partea Băncii.

## Capitolul V. COMISIOANE. DOBÂNZI. ALTE COSTURI

1. Pentru serviciile financiare prestate de Bancă, Clientul achită o remunerație în conformitate cu Tarifele Băncii în vigoare la data prestării serviciului respectiv.

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.

3. Tarifele aferente Conturilor curente cu card atașat, modificările și/sau completările acestora, vor fi plasate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)), cu cel puțin 2 (două) luni înainte de data intrării lor în vigoare.

4. Alte Tarife decât cele expuse în pct. 3 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale, modificările și/sau completările acestora, vor fi amplasate pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)), cu cel puțin 30 (treizeci) zile 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. Remunerația Băncii, în funcție de tipul comisionului, se achită până la sau concomitent cu prestarea serviciului respectiv sau lunar, la data corespunzătoare contractării serviciului/pachetului de servicii sau la o altă dată convenită de comun acord cu Clientul în cazul comisioanelor periodice, prin debitarea contului bancar de către Bancă de sine stătător sau prin transferarea de către Client a sumei comisionului. În cazul Conturilor bancare cu carduri atașate, taxele și comisioanele aferente acestora, pot fi percepute de Bancă după prestarea serviciului.

6. În cazul în care data de plată este o zi nelucrătoare sau o zi de odihnă, conform legislației în vigoare a Republicii Moldova, contul se va debita în prima zi lucrătoare, după ziua nelucrătoare sau de odihnă.

7. În lipsa mijloacelor bănești în contul aferent încasării comisioanelor bancare:

7.1. Banca nu va executa operațiunea bancară, dacă nu s-a convenit, în scris, asupra altor condiții.

7.2. în cazul achitării comisioanelor periodice și aferente Cardului:

7.2.1. Banca, în temeiul mandatului acordat prin Contract, va reține comisioanele bancare, prin debitarea altor conturi bancare ale Clientului, deschise sau care vor fi deschise la Bancă, inclusiv și în valută străină, fără ca aceasta să constituie o obligație a Băncii.

7.2.2. în cazul neachitării de către Client a comisionului pentru administrarea contului Banca este în drept să refuze/sisteze executarea operațiunilor din cont până la achitarea de către Client a datoriilor;

7.2.3. în cazul neachitării de către Client a comisionului aferent serviciilor electronice, Banca este în drept să blocheze temporar și/sau să sisteze definitiv accesul la serviciu.

8. Banca își rezervă dreptul de a lua măsurile necesare pentru încasarea în mod incontestabil a sumelor datorate de către Client Băncii.

9. Clientul, ce nu deține cont în Bancă, este obligat să asigure transferea în contul Băncii, specificat la contractarea serviciului, mijloace bănești suficiente achitării remunerațiilor până la data de plată a remunerației, stabilită la contractarea serviciului sau indicată în documentul emis de Bancă în acest scop.

10. Cheltuielile pentru utilizarea Internet-ului, expedierea mesajelor SMS și obținerea certificatelor electronice, emise de Bancă, le suportă Clientul.

11. Cursurile de schimb valutar, aplicate de Bancă, sunt afișate în subunitățile Băncii și pe pagina web ([www.maib.md](http://www.maib.md)) sau în SADD utilizate de Client la efectuarea operațiunilor.

12. În dependență de tipul Contului bancar, rata dobânzii poate fi stabilită de către Bancă fixă sau flexibilă.

13. Dobânda pentru Conturile bancare se calculează zilnic, începând cu ziua deschiderii Contului curent sau ziua perfectării depozitului, până în ziua precedentă zilei restituirii sumei depuse sau decontării acesteia în baza unor temeuri legale.

14. Pentru conturile de depozit, Banca calculează dobânda zilnic:

14.1. la soldul disponibil aflat în cont/soldul ce depășește o anumită sumă stabilită – în cazul depozitelor la vedere cu dobândă (în cazul stabilirii);

14.2. la soldul efectiv, la sfârșitul zilei operaționale, al mijloacelor bănești în contul de depozit la termen.

15. Dobânda se plătește lunar, în ultima zi a lunii sau în dependență de data deschiderii și/sau la data maturității depozitului și se înregistrează în Contul curent al Clientului. Dobânda se plătește în valuta depozitului.

16. Calculul dobânzii depozitului se va efectua de către Bancă aplicându-se următoarea formulă:

$$\frac{\text{Sold depozitului} \times \text{Rata Dobânzii} \times \text{Număr Zile}}{360/365 \times 100}$$

17. Banca calculează dobândă la soldul zilnic disponibil în contul de Business card. Suma dobânzii calculate se trece în Contul de card în ziua de efectuare a procedurii de închidere a lunii, precum și la închiderea contului.

18. Banca este în drept să modifice rata dobânzii în mod unilateral, în funcție de situația pe piața financiară, anunțând Clientul despre modificarea ratei dobânzii nu mai târziu de 15 (cincisprezece) zile calendaristice înainte de modificare. Informația aferentă modificărilor ratelor dobânzii la Conturile bancare este adusă la cunoștința clienților prin afișarea pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

19. Clientul se va considera a fi informat de către Bancă privind modificarea Tarifelor Băncii sau modificarea ratelor dobânzii la depozite în cazul în care informația respectivă a fost afișată de către Bancă pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

20. În cazul neacceptării modificărilor la Tarife sau ratele dobânzii la cont/depoziț, Clientul este obligat să anunțe Banca, până la data intrării în vigoare a acestora, referitor la dezacordul său și să solicite sistarea prestării serviciului respectiv și/sau rezoluțiunea depozitului, cu respectarea cerințelor prevăzute în prezentele Condiții Generale. În cazul în care Clientul nu va notifica Banca despre dezacordul său cu noile modificări în termenul specificat, acestea se vor considera acceptate.

21. În cazul Overdraft-ului tehnic se aplică rata dobânzii anuală flexibilă în mărimea și modalitatea stabilită pentru produsul de credit "Overdraft la cont curent pentru clienții Business Banking", publicată pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

22. Dobânda pentru utilizarea Overdraft-ului tehnic se calculează zilnic la soldul Overdraft-ului utilizat, începând cu data de utilizare a acestuia și până la rambursarea lui integrală.

23. Baza de calcul a ratei dobânzii pentru Overdraft-ului tehnic acordat în lei moldovenești este de 365 zile.

24. Calculul dobânzii Overdraft-ului tehnic se va efectua de către Bancă în baza următoarei formule:

$$\frac{\text{Sold Overdraft tehnic} \times \text{Rata Dobânzii} \times \text{Număr Zile}}{365 \times 100}$$

25. Orice sumă datorată pentru achitarea Overdraft-ului tehnic, plata căreia nu a fost efectuată la scadență, va deveni purtătoare a unei dobânzi de întârziere, stabilită de Bancă pentru produsul de credit "Overdraft la cont curent pentru clienții Business Banking", publicată pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).

26. Calculul Dobânzii de întârziere se va efectua de către Bancă pe baza următoarei formule:

$$\frac{\text{Sold Overdraft tehnic restant} \times \text{Rata Dobânzii de întârziere} \times \text{Număr Zile de întârziere}}{365 \times 100}$$

27. Termenele de notificare indicate în pct. 3, 3 și 18 din prezenta secțiune a Condițiilor Generale nu se aplică, și modificările la Tarife și ratele dobânzilor intră în vigoare fără a fi necesară notificarea Clientului, în următoarele situații:

27.1. modificările privind nivelul ratei dobânzii sau a comisionului sunt în avantajul Clientului; și/sau

27.2. Banca efectuează modificările în vederea introducerii unor noi servicii.

28. 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 Client.

29. Tarifele și comisioanele se stabilesc și se aplică pentru fiecare Magazin electronic în parte.

## Capitolul VI. CLAUZA DE MANDAT

1. Comerciantul împuternicește în mod expres și irevocabil Banca cu dreptul de a debita mijloacele bănești, datorate Băncii în cadrul executării Contractului, din contul curent al Comerciantului deschis la Bancă sau care vor fi deschise la Bancă și/sau din Contul de garanție sau, după caz, prin reținerea lor de către Bancă din sumele bănești care reprezintă valoarea Tranzacțiilor și care urmează să fie transferate Comerciantului de către Bancă, fără notificarea prealabilă a Comerciantului.

2. Comerciantul consimte și împuternicește Banca în mod expres, ca achitarea sumelor datorate Băncii conform prezentelor Condiții Generale și Contractului, să se efectueze prin:

2.1. reținerea lor de către Bancă din sumele bănești care reprezintă valoarea mărfurilor și/sau serviciilor Comerciantului, achitate cu Carduri de plată și care urmează să fie transferate Comerciantului de către Bancă; și/sau

2.2. în cazul în care Comerciantul are unul sau mai multe conturi bancare deschise la Bancă – prin debitarea de către Bancă a sumelor datorate de Comerciant din oricare cont curent al Comerciantului și/sau din Contul de

garanție;

2.3. în cazul în care Comerciantul nu deține un cont bancar deschis la Bancă – prin transferul lor de către Comerciant, în conformitate cu datele bancare indicate în factură/actul de prestare servicii/solicitării în scris a Băncii și în termen de cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare din momentul recepționării de la Bancă a facturii/actului de prestare servicii/solicitării în scris a Băncii la adresa email indicată de către Comerciant.

## **Capitolul VII. DISPOZIȚII FINALE**

1. Părțile sunt de acord că fișierele și registrele electronice de autorizație (log-uri), întreținute de sistemele computerizate ale Băncii în conformitate cu cerințele Visa Inc./MasterCard WW/American Express, precum și documentele tipărite pe suport de hârtie a fișierelor și log-urilor respective, sunt recunoscute de Părți în calitate de probe justificative la soluționarea litigiilor între Părți, inclusiv la debitarea sancțiuni pecuniare din partea organizațiilor internaționale de plăți Visa Inc./MasterCard WW/American Express, în cadrul prezentelor Condiții Generale și Contractului.
2. Părțile au convenit că Banca, este în drept de a modifica prezentele Condiții Generale în mod unilateral și că acestor modificări nu li se aplică dispozițiile capitolului IV din Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică. 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 30 (treizeci) zile înainte de data intrării acestora în vigoare.
3. În cazul neacceptării modificărilor la Condițiile Generale, Clientul este obligat să anunțe Banca, în termen de până la data propusă a intrării modificărilor în vigoare, referitor la dezacordul său, având dreptul de a rezolvi gratuit Contractul, începând cu data la care s-ar fi aplicat modificările respective, cu respectarea cerințelor prevăzute în prezentele Condiții Generale. În cazul în care Clientul nu va notifica Banca despre dezacordul său cu noile modificări în termenul specificat, acestea se vor considera acceptate.
4. Termenul de notificare de 30 (treizeci) zile nu se aplică și modificările la Condițiile Generale intră în vigoare fără a fi necesară notificarea prealabilă a Clientului, în următoarele situații:
  - 4.1. modificările sunt impuse de aplicarea unor noi prevederi ale legislației, astfel de modificări aplicându-se în funcție de data intrării în vigoare a reglementărilor respective;
  - 4.2. Banca efectuează modificările în vederea introducerii unor noi servicii.
5. În caz de divergențe între prevederile Contractului și prevederile prezentelor Condiții Generale, se vor aplica prevederile Contractului.

**ANEXA NR.1**  
**la CONDIȚII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIILOR FINANCIARE**  
**PERSOANELOR JURIDICE ÎN CADRUL BC,,MAIB”S.A.**

**REGULI DE ACCEPTARE A CARDURILOR LA PLATĂ**

În procesul de acceptare a cardurilor, Comerciantul este obligat să respecte următoarele:

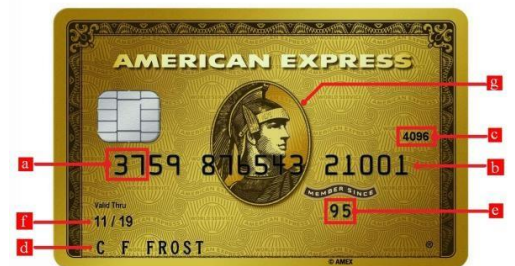
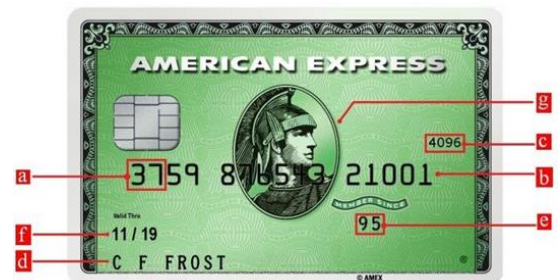
**1. VERIFICAREA AUTENTICITĂȚII CARDULUI MASTERCARD / VISA / AMEX**

Înainte de efectuarea operațiunii, verificați elementele cardului după cum urmează:

**1.1 American Express® Green și American Express® Gold:**

Partea frontală a cardului (Fig.1):

- Numărul cardului (PAN)** este embosat și începe cu cifrele „37” sau „34”;
  - Numărul cardului este format din 15 cifre și este separat în secvențe a câte 4, 6 și 5 cifre;
  - Card Identification Number (CID)** – Numărul de identificare al cardului (echivalent cu codurile CVV2/CVC2) – constă din 4 cifre și se imprimă deasupra numărului cardului. Poate fi situat atât în partea dreaptă, cât și în partea stângă cardului și nu poate fi înlăturat prin zgâriere;
  - Numele deținătorului** – se imprimă în colțul stâng al cardului în partea de jos a acestuia;
  - Datează din** – deținător de card din anul indicat pe card;
  - Data de expirare a cardului** - se emboșează deasupra câmpului cu numele deținătorului în format MM/YY;
  - Imaginea Centurionului** – de cele mai multe ori este situată în centrul cardului, însă nu obligatoriu la toate cardurile și este unică ca brand (marcă înregistrată). Imaginea este fosforescentă, iar la lumina ultraviolet se vede cuvântul „AMEX”;
- Literele AMEX** și o fosforescența portretului Centurionului sunt vizibile atunci când cardul este examinat la lumina ultravioletă;



Partea verso a cardului (Fig.2):

- Holograma cu imaginea Centurionului** – unele carduri au aplicată pe banda magnetică holograma cu imaginea Centurionului;
- Numărul cardului imprimat în câmpul destinat pentru semnătura** – pe majoritatea cardurilor American Express, numărul deplin al cardului este imprimat în interiorul câmpului destinat pentru semnătură și obligatoriu trebuie să coincidă cu numărul embosat pe fața cardului și cu numărul cardului ce se imprimă pe chitanța de la POS-terminal;
- Câmpul destinat pentru semnătură** – câmpul destinat pentru semnătura deținătorului de card este situat pe partea verso sub banda magnetică a cardului. Inscripția „Semnătura deținătorului” este imprimată direct sub acest câmp. Semnătura de pe cecul de la POS-terminal se va confrunta cu semnătura aplicată de către deținător pe card;





## k. Prezența simbolului

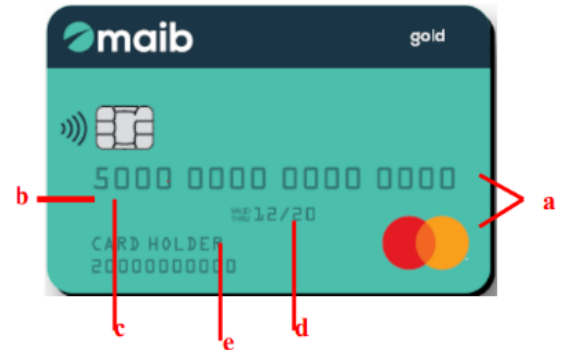


### 1.2. MasterCard:



g. 1):

- Sigla MasterCard și holograma.** Holograma poate fi plasată atât pe partea frontală a cardului cât și pe versoul cardului.
- Numărul cardului (PAN)** începe cu cifra "5" și este format din 16-19 cifre;
- Codul din 4-cifre (BIN)** coincide cu primele 4 cifre din numărul b cardului;
- Data expirării cardului** – dacă cardul nu este valabil, refuzați operațiunea;
- Numele/prenumele deținătorului de card** – obligatoriu trebuie să coincidă cu numele/prenumele indicat în actul de identitate prezentat. În cazul cardurilor cu cip, prezența numelui/pre numelui nu este obligatorie pe card.



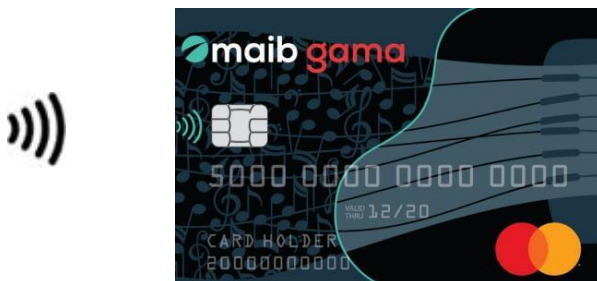
### Partea verso a cardului (Fig. 2):

- Pe **panelul de semnături** trebuie să fie semnătură. Cardul este valabil doar semnat. Dacă cardul nu este semnat, solicitați deținătorului să semneze cardul. **Refuzați operațiunea, dacă deținătorul refuză să semneze cardul;**
- În cazul că pe partea frontală sau verso a cardului există **fotografia deținătorului**, comparați-o cu înfățișarea acestuia.



### 1.3. Cardul Contactless:

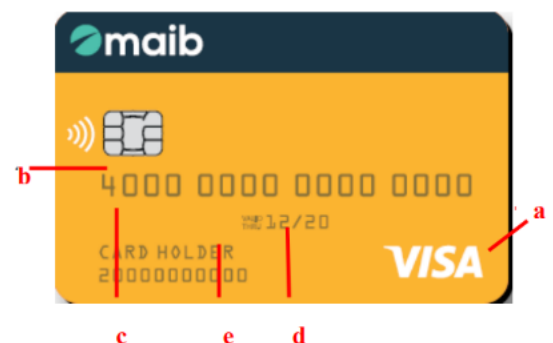
Sunt cardurile care au următoarele simboluri pe ele:



### 1.4. VISA:

#### Partea frontală a cardului (Fig.5)

- Sigla VISA și holograma** (emită zborul huluiului la mișcarea cardului). Holograma poate fi plasată atât pe partea frontală a cardului cât și pe versoul cardului.
- Numărul cardului (PAN)** începe cu cifra "4" și este format din 16-19 cifre.

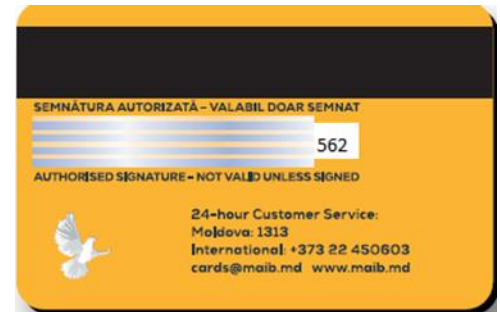


- c) **Codul din 4-cifre (BIN)** coincide cu primele 4 cifre din numărul cardului;
- d) **Data expirării cardului** – dacă cardul nu este valabil, refuzați operațiunea;
- e) Numele/ prenumele deținătorului de card – obligatoriu trebuie să coincidă cu numele/prenumele indicat în actul de identitate prezentat. În cazul cardurilor cu cip, prezenta numelui/pre numelui nu este obligatorie pe card.

deținătorului, comparați-o cu înfățișarea acestuia.

#### **Partea verso a cardului (Fig.6):**

- f) Pe **panelul de semnături** trebuie să fie semnătură. Cardul este valabil doar semnat. Dacă cardul nu este semnat, solicitați deținătorului să semneze cardul. **Refuzați operațiunea, dacă deținătorul refuză să semneze cardul.**
- g) În cazul că pe partea frontală sau verso a cardului există fotografia



## 2. IDENTIFICAREA DEȚINĂTORULUI DE CARD

Identificarea deținătorului de card se efectuează în baza **actului de identitate** în următoarele cazuri:

1. În cazul când **suma tranzacției** depășește valoarea de \_\_\_\_\_ lei;
2. În cazul când semnătura de pe card nu coincide cu semnătura de pe chitanță (în cazul în care se solicită aplicarea semnăturii);
3. În cazul când **semnătura de pe card lipsește**;
4. În cazul comportamentului suspicios al deținătorului;

## 3. SITUAȚII SUSPICIOASE

Persoanele care utilizează fraudulos cardurile manifestă de regulă un comportament neobișnuit.

Exemple de **comportament suspicios** al deținătorului:

- deținătorul încearcă să sustragă atenția Dvs. sau manifestă o grabă nejustificată în timpul operațiunii;
- deținătorul efectuează cumpărături în scurte perioade de timp, de regulă spre sfârșitul programului de lucru al Comerciantului;
- deținătorul efectuează cumpărături în compania mai multor persoane, care încearcă să sustragă atenția Dvs.;
- deținătorul cumpără în același moment multe lucruri, fără să atragă atenție la culoare, mărime, stil și preț;
- deținătorul efectuează multiple tranzacții cu sume mici fără introducerea codului PIN. În

cazul întâmplării a unuia din cazurile prezentate mai sus se recomandă:

1. Verificarea actului de identitate, inclusiv:
  - 1.1. valabilitatea actului de identitate;
  - 1.2. comparați fotografia din actul de identitate cu înfățișarea deținătorului;
  - 1.3. confrunțați numele, prenumele din actul de identitate cu cele de pe card;
  - 1.4. După efectuarea tranzacției, scrieți pe cec tipul și seria actului de identitate;
2. În cazul necoincidenței datelor, memorizați înfățișarea deținătorului, contactați imediat Banca la numărul de telefon 303-555 sau 1313 și comunicați „**COD 10**”. Dacă Banca nu este disponibilă (dificultăți tehnice), refuzați efectuarea operațiunii.

**NOTĂ:** COD 10 reprezintă o metodă de securitate, care permite persoanei responsabile să verifice autenticitatea cardului evitând alarmarea deținătorului. Cardul trebuie să fie în posesia Dvs. în decursul procesului COD 10;

3. În cazul când deținătorul refuză să prezinte actul de identitate, atunci contactați Banca pentru indicații.

#### 4. PROCESUL DE AUTORIZARE A TRANZACȚIEI

Fig.1

Efectuarea tranzacțiilor se realizează primind autorizarea acestora prin intermediul POS-terminalului.

1. După afișarea mesajului de inițiere a tranzacției la ecranul POS terminalului, deținătorul introduce cardul în cititorul de chip sau apropie cardul de ecranul POS Terminalului.
2. După finalizarea operațiunii, verificați statutul tranzacției (REUȘIT, NEREUȘIT) atât pe ecranul calculatorului (dacă POS-terminalul este integrat cu sistemul comerciantului), cât și pe cecul tipărit la POS-terminal.
3. Pentru tranzacțiile efectuate prin citirea benzii magnetice, procedați în felul următor:

Comparați datele de pe card cu cele apărute la ecranul POS-terminalului:

- ✓ în cazul **coinciderii**, continuați operațiunea;
  - ✓ în cazul **necoincidenții**, memorizați înfățișarea deținătorului, contactați ime diat Banca și comunicați "COD 10".
4. Comparați **cardul** cu **chitanța** (Fig. 1) tipărită la POS-terminal:
    - ✓ în cazul **când** numele deținătorului, numărul cardului și data expirării cardului **coincide** cu cele de pe chitanță, atunci continuați procesul;
    - ✓ în cazul **necoincidenții**, memorizați înfățișarea deținătorului, contactați Banca și comunicați "COD 10".
    - ✓ în cazul **când numele deținătorului**, nu se imprimă pe chitanță atunci numele deținătorului, se va scrie cu litere de tipar în spațiul respectiv de pe chitanță (după verificarea actului de identitate);

#### 5. Verificați Răspunsul băncii (Anexa nr. 1 – "Response Code")

pe chitanțele tipărite la POS-terminal (Fig.1). Procedați în dependență de următoarele tipuri de răspunsuri posibile:



Răspunsul băncii	Acțiunile întreprinse
<b><u>REUSIT</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Eliberați marfa.</b></li> <li>✓ Pentru operațiunile (tranzacțiile) efectuate în baza actului de identitate, completați pe exemplarul de chitanță al comerciantului următoarele date:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Denumirea (tipul) actului de identitate;</li> <li>b) Numărul de identificare a actului de identitate;</li> <li>c) Data expirării actului de identitate.</li> </ol> </li> </ul> <p><b>NOTĂ:</b> Dacă pe chitanțe nu sunt completate datele necesare, chitanțele se consideră nevalabile.</p>
<b><u>RESPINS (Decline)</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b><u>Nu eliberați marfa – tranzacție respinsă!</u></b></li> </ul> <p>Returnați cardul deținătorului și explicați semnificația răspunsului;</p>
<b><u>RESPINS – CONTACTAȚI BANCA</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lăsați cardul și marfa la Dvs. până discutați cu angajatul Băncii;</li> <li>✓ Urmați toate instrucțiunile lucrătorului bancar;</li> </ul>

<b><u>PICK UP (Retinere card)</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Nu eliberați marfa – tranzacție respinsă!</b>;</li> <li>✓ Contactați Banca și urmați toate instrucțiunile lucrătorului bancar;</li> <li>✓ <b>Rețineți cardul în prezența persoanei care asigură paza.</b></li> </ul> <p><b><u>SECURITATEA DVS. ESTE PE PRIM PLAN!</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Întocmiți <b>Recipisa de reținere a cardului</b> din prezenta anexă în trei exemplare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 – pentru deținător;</li> <li>- 2 – pentru Comerciant;</li> <li>- 3 – împreună cu cardul este prezentat la Bancă;</li> </ul> </li> </ul>
---------------------------------------	--

**NOTĂ:** În cazul când deținătorul de card renunță la bunurile/serviciile achiziționate prin card, Comerciantul trebuie să efectueze anularea tranzacției (primirea autorizării pentru anulare), operațiune ce este descrisă în prezenta anexă a *Instrucțiunii de utilizare a POS-terminalului*.

<sup>1</sup> În cazurile când în sediul Comerciantului nu există persoana care asigură paza sau deținătorul este agresiv și vă amenință, restituiți cardul deținătorului. Memorizați înfățișarea deținătorului și contactați imediat specialistul securitate al Departamentului Carduri (tel: 303-550, 303-551, 303-552, 303-564).

## Response Code – Codul-Răspuns

COD	DESCRIPTION	DESCRIERE	ОПИСАНИЕ	ACȚIUNI
1	2	3	4	5
00	APPROVED	REUSIT	УСПЕШНО	Finalizează operațiunea
01	Decline, Call issuer	RESPINS – Contactați Banca	ОТКЛОНЕНА – контактируйте Банк	Contactați banca
03	DECLINED – Invalid merchant	RESPINS – Comerciant nevalid	ОТКЛОНЕНА – неверный коммерсант	Nu finalizați operațiunea
05	Decline (no comments)	RESPINS (general, fără comentarii)	ОТКЛОНЕНА (без комментариев)	Nu finalizați operațiunea
08	APPROVED – Approve with ID	APROBAT – Aproba cu ID	УТВЕРЖДЕНА – Утверждена посредством ID	Contactați banca
12	DECLINED – Invalid transaction	RESPINS – Tranzacție nevalidă	ОТКЛОНЕНА – неверная операция	Nu finalizați operațiunea
13	<b>DECLINED – Invalid amount</b>	RESPINS – Suma nevalidă	ОТКЛОНЕНА – неверная сумма	Nu finalizați operațiunea
14	DECLINED - Invalid card number	RESPINS – Număr nevalid al cardului	ОТКЛОНЕНА – неверный номер карты	Nu finalizați operațiunea
30	DECLINED – Format error	RESPINS – Eroare de format	ОТКЛОНЕНА – ошибка формата	Repetati operațiunea
31	DECLINED – Issuer host signed off	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	
51	DECLINED - No sufficient funds	RESPINS – Nu sunt mijloace suficiente	ОТКЛОНЕНА – недостаточно денег на счете	Nu finalizați operațiunea
54	DECLINED - Expired card	RESPINS – Card expirat	ОТКЛОНЕНА – истекшая карта	
55	DECLINED - Incorrect PIN	RESPINS – PIN greșit	ОТКЛОНЕНА – неправильный PIN	
57	DECLINED – Transaction not permitted to cardholder	RESPINS – Tranzacția nu este permisă pentru deținător	ОТКЛОНЕНА – транзакция запрещена для клиента	
58	DECLINED – Transaction not permitted to terminal	RESPINS – Tranzacția nu este permisă la terminal	ОТКЛОНЕНА – недопустимая транзакция	
61	DECLINED – Exceeds withdrawal amount limit	RESPINS – Depășește suma-limita stabilită	ОТКЛОНЕНА – превышение установленного на сумму лимита	
62	DECLINED – Restricted card	RESPINS – Card restricționat	ОТКЛОНЕНА – карта ограниченного использования	
65	DECLINED - Exceeds withdrawal frequency limit	RESPINS – Depășește suma-limita stabilită pe 24 ore	ОТКЛОНЕНА – превышение 24-х часового лимита	Contactați banca
66	DECLINED – call security	RESPINS – Contactați securitatea (banca)	ОТКЛОНЕНА – контактируйте Банк	
75	DECLINED - PIN tries exceeded	RESPINS – PIN-incercari au expirat	ОТКЛОНЕНА – превышение количества попыток	Nu finalizați operațiunea
80	Network error	RESPINS – Eroare de rețea	ОТКЛОНЕНА – ошибка сети	Repetati operațiunea
88	DECLINED – Cryptographic failure	RESPINS – Eroare de criptografie	ОТКЛОНЕНА – ошибка криптографии	Repetati operațiunea
91	DECLINED – Issuer or switch not operative	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	Repetati operațiunea

92	DECLINED – Unable to route	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	Repetăți operațiunea
94	DECLINED – Duplicate transmission	RESPINS – Transmitere duplicata	ОТКЛОНЕНА – двойная отправка	Repetăți operațiunea
95	Reconcile error	Eroare de reconciliere	Ошибка распознавания	Repetăți operațiunea
96	DECLINED – System malfunction	RESPINS – Dificultăți tehnice	ОТКЛОНЕНА – технические проблемы	Repetăți operațiunea
<b>04</b>	Pick-up (no comments)	<b>PICK UP</b> (general, fără comentarii)	<b>PICK UP</b> (без комментариев)	<b>Rețineți cardul</b>
<b>33</b>	<b>PICK UP – Expired card</b>	<b>PICK UP – Card expirat</b>	<b>PICK UP – истекшая карта</b>	<b>Rețineți cardul</b>
<b>36</b>	<b>PICK UP – Card restricted</b>	<b>PICK UP – Card restricționat</b>	<b>PICK UP – карта ограниченного использования</b>	
<b>37</b>	<b>PICK UP – Call security</b>	<b>PICK UP – Contactați securitatea (banca)</b>	<b>PICK UP – контактируйте Банк</b>	<b>Rețineți cardul sau Contactați banca</b>
<b>38</b>	<b>PICK UP – wrong PIN</b>	<b>PICK UP – PIN greșit</b>	<b>PICK UP – неправильный PIN</b>	
<b>41</b>	<b>PICK UP – card lost</b>	<b>PICK UP – Card pierdut</b>	<b>PICK UP – потерянная карта</b>	<b>Rețineți cardul</b>
<b>43</b>	<b>PICK UP – card stolen</b>	<b>PICK UP – Card furat</b>	<b>PICK UP – украденная карта</b>	

## CONȚINUTUL ȘI FORMA ACTULUI DE REȚINERE A CARDULUI

La comerciantul \_\_\_\_\_

### DATE DESPRE CARD

\_\_\_\_\_,  
Numărul cardului \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_,  
Data expirării

### DATE DESPRE DEȚINĂTORUL DE CARD

\_\_\_\_\_,  
Numele, prenumele \_\_\_\_\_,  
Act de identitate ID,  
data eliberării

\_\_\_\_\_,  
Adresa \_\_\_\_\_,  
Telefonul \_\_\_\_\_

### CAUZA REȚINERII CARDULUI

PICK UP

\_\_\_\_\_,  
Codul-răspuns de pe chitanță

\_\_\_\_\_.  
Alte



\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.  
\_\_\_\_\_.  
zz ll aaaa hh  
mm

**Deținătorul de card**



**Persoana responsabilă**

\_\_\_\_\_  
semnătura

\_\_\_\_\_  
Numele, prenumele semnătura

POS terminale Ingenico			
Vânzare	Anulare	Funcții administrative (RAPORT X, RAPORT Z)	Tranzacție NEREUSITA
<p>1. Apăsați „ butonul – 0 ”, <b>apăsați tasta verde.</b></p> <p>Întroduceți suma cu bănuți. Exemplu: 125.00 Lei, <b>apăsați tasta verde.</b></p> <p>Treceti cardul prin cititorul de bandă magnetică(partea dreapta) sau introduceți in cititorul de CHIP (sub claviatura) sau daca e card contactless apropiati cardul de PinPad Contactless sau de POS-Terminal Contactless.</p> <p>În cazul în care apare mesajul introduceți pin codul, rugați clientul să introducă Pin Codul cardului, <b>apăsați tasta verde.</b></p> <p>În cazul operațiunii reușite se tipăresc 2 cecuri (se va tipari cuvintul <b>REUSIT</b>). Verificați suma de pe cec cu cea a cumparaturii.</p> <p><b>!!! Atenție: Eliberați marfa doar în cazul în care coincide suma și codul raspuns este “ REUSIT ”</b></p> <p><b>Atenție!</b> Daca tranzacția efectuată în regim “Contactless” este respinsă din careva motive, inclusiv restricționarea cardului de către banca emitentă, utilizați, va rog, altă modalitate de achitare - introducerea chip-ului sau benzii magnetice în cititorul de card a Pos-terminalului!</p>	<p>1. Apăsați “ butonul – 0 ”- alegeți <b>ANULARE</b> utilizind butoanele  , <b>apăsați tasta verde.</b></p> <p>Întroduceți numarul bonului indicat pe cec cu inscriptia: <b>CEC XX</b>. Nr. bonului este indicat pe cec in dreptul SUMEI tranzactiei, <b>apăsați tasta verde.</b></p> <p>Întroduceți suma anulării. Se permite anularea integrala cit si partiala a sumei, <b>apăsați tasta verde.</b></p> <p>Treceti cardul prin cititorul de bandă magnetică(partea dreapta) sau introduceți in cititorul de CHIP (sub claviatura) sau daca e card contactless apropiati cardul de PinPad Contactless sau de POS-Terminal Contactless.</p> <p>În cazul operațiunii reușite se tipăresc 2 cecuri cu raspuns <b>TRANZACTIE REVERSATA</b>. Verificați suma de pe cec cu cea dorita spre anulare.</p> <p><b>!!! Atenție: Verificați dacă coincide suma și codul raspuns: “ Tranzactie REVERSATA ”</b></p>	<p>1. Apăsați “ butonul F “</p> <p>Utilizati butoanele  pentru a naviga prin meniu.</p> <p>Alegeți “<b>Raport X complet</b>” – pentru Raportul X, <b>apăsați tasta verde.</b></p> <p>Alegeți “<b>RAPORTUL Z</b>” – pentru inchiderea Raportului Z, <b>apăsați tasta verde.</b></p> <p><i>Verificați sumele de pe Raportul Z.</i></p> <p>Alegeți “Ultimul cec” – pentru a imprima ultimul cec, apăsați tasta verde.</p> <p>Alegeți “Cec dupa numar” – pentru un alt cec precedent, apăsați tasta verde.</p> <p><b>!!! Atenție: Verificați dacă pe Raportul Z a aparut mesajul: “ TOTALURILE COINCID ”</b></p>	<p>Se considera tranzactie nereusita orice operatiune care:</p> <p>1. Pe cec <b>NU</b> este prezent cuvintul <b>REUSIT</b>.</p> <p>In cazul tranzactiei nereusite, reporniti POS-Terminalul tinind concomitent butonul galben si punct timp de 2 secunde, cind terminalul revine in meniul principal verificati conexiunea la internet prin accesarea butonului “1”. Raspunsul “<b>Pregatit de lucru!</b>” va insemna legatura cu success intre POS terminal si Banca.</p> <p>Pentru alte probleme tehnice sau de efectuare a tranzactiilor va rugam sa contactati suportul clientele a <b>BC “Moldova-Agroindbank” SA</b> indicat mai jos.</p>
☐ (+373 22) 303-555	☐ (+373 22) 303-555 18	☐ (+373 22) 303-555	☐ (+373 22) 303-555

CONDIȚII GENERALE CU PRIVIRE LA ACCEPTARE SPRE PLATĂ  
CARDURILOR PRIN POS-TERMINALE / SMARTPOS

Продажа	Анулирование (Возврат)	Администраторские функции (Отчет X, Отчет Z)	Невыполненная ОПЕРАЦИЯ
<p>Нажмите „кнопку – 0”, нажмите <b>зеленую кнопку подтверждения</b>.</p> <p>2. Вводим сумму с банями. Пример: 125.00 Lei, <b>нажимаем зеленую кнопку</b>.</p> <p>Прикладываем карту к POS терминалу если на карте есть значок contactless / вставляем карточку в CHIP приемник (под клавиатурой).</p> <p>В случае, когда появится сообщение ввода пин кода, попросите клиента ввести Pin Cod карточки, затем <b>нажимаем зеленую кнопку</b>.</p> <p>После завершения успешной операции терминал печатает 2 чека (обратите внимание на слово <b>REUSIT</b>). Проверьте введенную сумму по чеку с чеком покупки.</p> <p><b>!!! Внимание: Выдача товара осуществляется посредством успешной операции на чеке REUSIT и печати итоговой суммы !</b></p> <p><b>Внимание!</b> Если транзакция, проведенная в режиме “Contactless”, отклонена по каким-либо причинам, включая ограничения по карте со стороны банка-эмитента, пожалуйста, используйте другой тип оплаты – вставьте платежную карту в чиповый карт-ридер или ридер магнитной полосы Пос-терминала!</p>	<p>1. Нажмите “ <b>кнопку – 0</b> ”- выберите <b>ANULARE</b> используя кнопки  , <b>нажмите зеленую кнопку подтверждения</b>.</p> <p>Введите номер чека, совершенной покупки, с надписью: <b>SEC XX</b>. Номер чека расположен выше СУММЫ транзакции, <b>нажмите зеленую кнопку подтверждения</b>.</p> <p>Введите сумму возврата. Разрешается аннулирование всей или частичной суммы, <b>нажмите зеленую кнопку подтверждения</b>.</p> <p>Проводим карточкой с магнитной лентой по устройству считывания (с правой стороны) или вставляем карточку в CHIP приемник (под клавиатурой) или если есть карточка с функцией contactless приложите ее к PinPad-y Contactless или POS-Terminal Contactless.</p> <p>В случае успешной операции терминал печатает 2 чека с ответом <b>TRANZACTIE REVERSATA</b>. Сверьте сумму на чеке с суммой для возврата.</p> <p><b>!!! Внимание: Проверьте на чеке наличие суммы и кода ответа: “ Tranzacție REVERSATA ”</b></p>	<p>1. Нажмите “кнопку F“.</p> <p>Используйте кнопки  для перехода курсора для выбора нужной функции.</p> <p>Выберите “ <b>Raport X complet</b> ” – для отчета X, <b>нажмите зеленую кнопку подтверждения</b></p> <p>Выберите “ <b>RAPORTUL Z</b> ” – для закрытия Отчета Z, <b>нажмите зеленую кнопку подтверждения</b></p> <p><i>Проверьте суммы в Отчете Z.</i></p> <p>Выберите “ <b>Ultimul sec</b> ” – для того чтобы получить копию предыдущего чека, <b>нажмите зеленую кнопку подтверждения</b>.</p> <p>Выберите “ <b>Sec dupa numar</b> ” – для того чтобы получить копию конкретного чека, <b>нажмите зеленую кнопку подтверждения</b>.</p> <p><b>!!! Внимание: После успешной операции: Raportul Z на чеке должно появиться сообщение: ”TOTALURILE COINCID”</b></p>	<p>Считается не успешной операцией на которой:</p> <p>1. На чеке <b>НЕ</b> присутствует слово <b>REUSIT</b>.</p> <p>В случае не успешной транзакции, перезагрузите POS терминал удерживая одновременно следующие кнопки: желтую и точку, на 2 секунды, после того как на терминале появится рабочее меню проверьте ваше подключение к Интернету, нажав кнопку “1”. Получив ответ “ <b>Pregatit de lucru!</b> ” можете начинать работу с POS терминалом.</p> <p>В случае других технических ошибок или транзакций просим вас обратиться в службу поддержки клиентов MAIB, указанной ниже.</p>
☐ (+373 22) 303-555	☐ (+373 22) 303-555	☐ (+373 22) 303-555	☐ (+373 22) 303-555

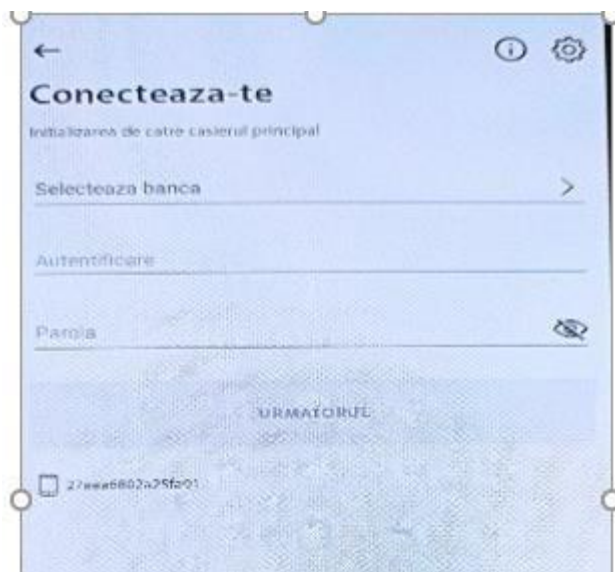


## Instrucțiune cu privire la funcționarea serviciului SmartPOS

### 1. Înrolarea comerciantului la serviciul Maib SmartPOS (prin aplicația mobilă „TapXPhone”).

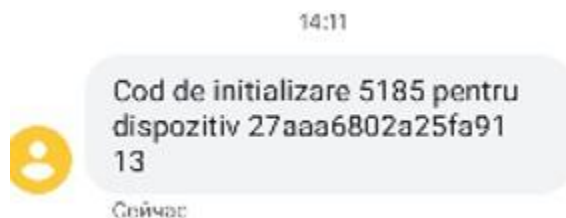
Înrolarea comerciantului la serviciul SmartPOS efectuează casierul principal a serviciului conform pașii descrise de mai jos:

- 1.1. În setările telefonului de care dispuneți activați modulul NFC.
- 1.2. Accesați Google Play pe dispozitivul DVS și descărcați aplicația TapXPhone.
- 1.3. Lansați aplicația TapXPhone. Acceptați toate permisiunile solicitate de aplicație.
- 1.4. Selectați în aplicație țara „Republica Moldova”. Ulterior selectăm „Moldova Agroindbank”.

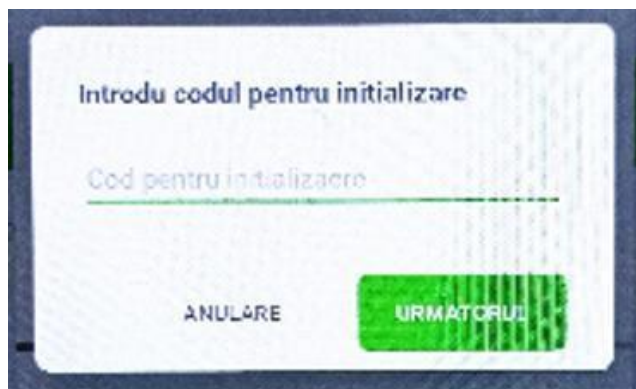


- 1.5. În câmpul “login” utilizatorul introduce datele recepționate prin email aferent înregistrarea terminalului în serviciul Maib SmartPOS (login și parola) la adresa email-ului indicată în cererea de conectare la serviciul Maib SmartPOS și confirmă apăsând butonul “Următorul”.

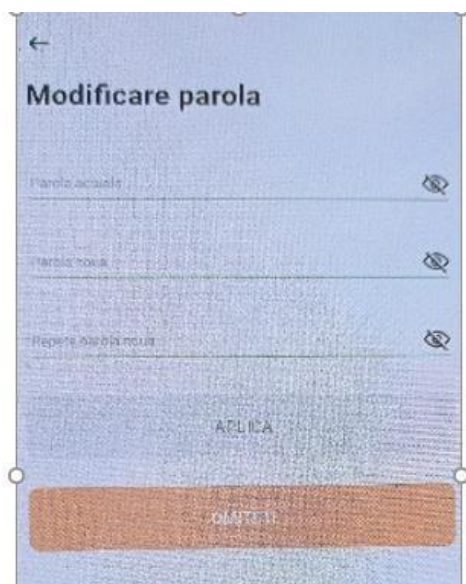
- 1.6. La numărul de telefon indicat în cererea de conectare la serviciul Maib SmartPOS (și pentru fiecare terminal / licența nouă), casierul principal va recepționa un sms cu codul de inițializare.



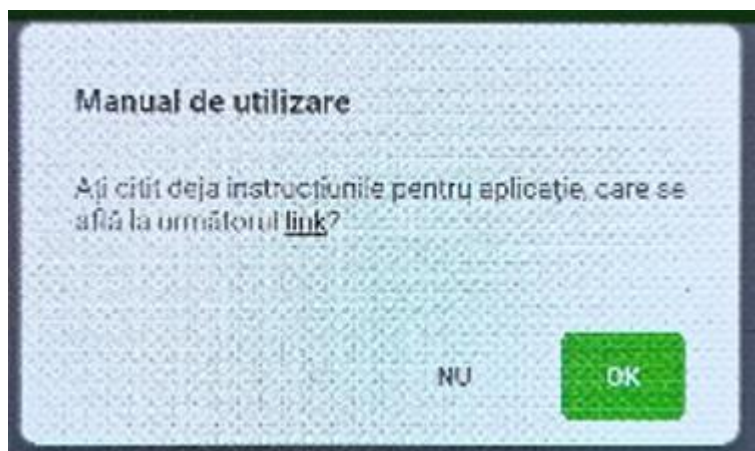
1.7. Introduceți codul în aplicație și tastați “Următorul”.



1.8. Utilizatorului i se va propune să modifice parola, prin introducerea parolei actuale, apoi de doua ori a parolei noi dorite tastează “APLICĂ”.



1.9. Utilizatorul va lua cunoștință cu Instrucțiunea privind acceptarea plăților prin intermediul serviciului SmartPOS, accesînd „link”-ul. Ulterior i se deschide posibilitatea utilizării serviciului SmartPOS și recepționarea plăților cu cardul bancar.




## 2. Gestionarea platformei (dashboard) de gestiune a tranzacțiilor, pentru Casierul principal

2.1. După setarea cu succes a profilului comerciantului în maib, veți primi un email de imprimare:

„Ne bucurăm că utilizați serviciul maib SmartPos! Parola Dvs. pentru cabinetul personal al Comerciantului este\_. Loginul este emailul, indicat în Cererea privind conectarea la serviciul dat. În Instrucțiunea privind utilizarea serviciului o puteți găsi la linkul \_\_\_\_\_. Despre posibilitatea utilizării Aplicației veți fi informat prin un mesaj suplimentar.”

După logare se va afișa următorul ecran:



2.2. Tăstind butonul  se va afișa meniul de bază a aplicației:



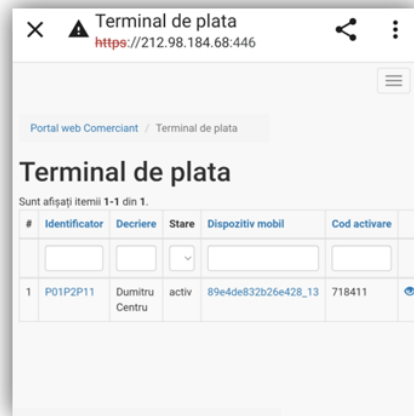
2.3. Accesând bara MPOS se va deschide lista de instrumente utile:



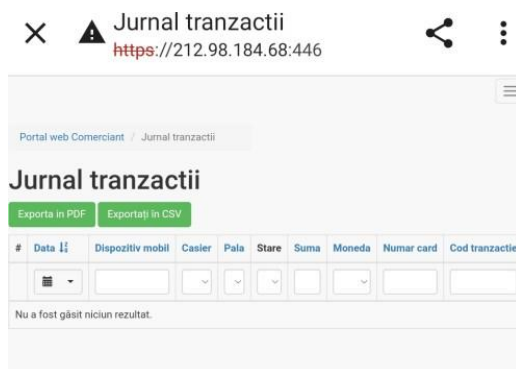
2.4. În meniul „Lista dispozitivelor mobile”, putem vizualiza numărul de dispozitive mobile ce aparțin comerciantului și statutul lor.

#	Dispozitiv mobil	Model	Stare	Declare
1	89e4de832b26e428_13	SoftPOS	Activat	<a href="#">Istoria zlelor lucitoare</a>
2	a45f4bc10d28c100_13	SoftPOS	Neconfigurat (nu este setat)	<a href="#">Istoria zlelor lucitoare</a>

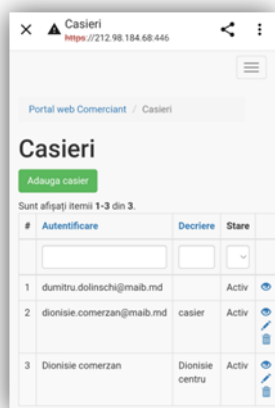
**2.5.** În meniul „Terminal de plata” puteți vizualiza terminal id (S01.....) și dispozitivul mobil care îi aparține. De menționat, fiecărui S01..... îi corespunde doar un dispozitiv mobil/smartphone. La fel aici puteți vedea statutul terminalului.



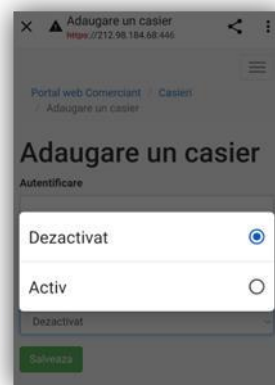
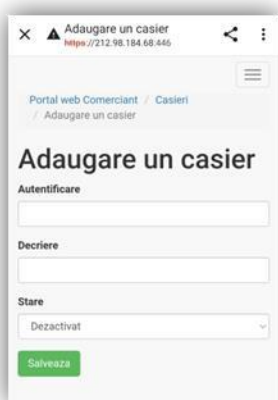
- 2.6.** Pentru înrolarea la al 2-lea smartphone va fi necesar să solicitați suplimentar de la Banca terminal/licență adițională.
- 2.7.** Pentru înrolarea la al 2-lea smartphone va fi necesar de descărcat aplicația „TapXphone” și de parcurs toți pașii descriși în capitolul I.
- 2.8.** La înrolare se va utiliza login-ul și parola casierului principal. În acest moment, în sistemul smartphone nr.2 se atribuie automat un nou terminal id.
- 2.9.** Ulterior casierul secund se va loga cu login-ul și parola care îi va oferi casierul principal (ele vor fi pregătite în dashboard-ul comerciantului).
- 2.10.** În continuare, pentru înrolarea smartphone-urilor noi (al 3-lea, 4-lea, etc.) se vor parcurge aceiași pași ce au fost enunțați mai sus în p. 2.6-2.9.
- 2.11.** În meniul „Jurnal tranzacții” puteți vizualiza și filtra lista operațiilor efectuate cu cardurile bancare la POS-terminalele comerciantului:




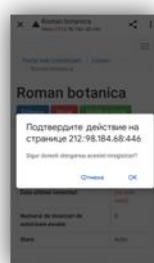
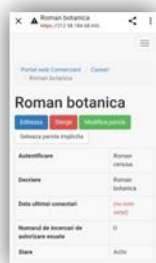
**2.12.** În meniul „Casieri” puteți vizualiza lista casierilor din cadrul comerciantului. Pot fi înrolați mai mulți casieri (de ex: nume/prenume) la un dispozitiv mobil. În cazul rotației (zi de muncă) fiecare casier se va loga cu login-ul și parola sa.



- 2.13.** Tastând butonul **Adauga casier**, după necesitate, puteți adauga casieri noi. În câmpul „Autentificare” vom nota nume/prenume casier. În câmpul „Descriere” o scurtă descriere, de ex: Roman Botanica. În câmpul „stare” activați sau dezactivați casierul. Apoi salvăm.

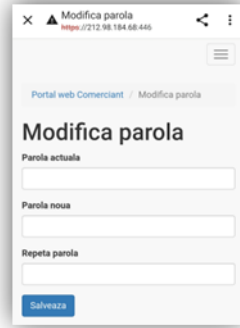


- 2.14.** Tastând butonul  puteți edita, șterge, sau modifica parola profilului casierului:



- 2.15.** Casierul se va loga în aplicație utilizând login-ul și parola care ia-ti creat-o mai sus.

- 2.16.** În meniul „Modifica parola”, putem modifica parola pentru accesarea platformei (dashboard-ul) a comerciantului pentru serviciul Maib SmartPOS:

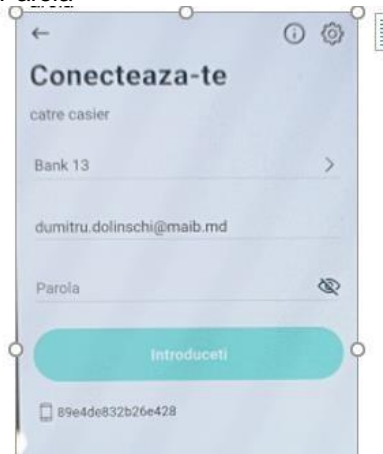


### 3. Procesul de acceptare a cardurilor bancare prin intermediul SmartPOS

Procesul de acceptare la plată a cardurilor bancare poate fi efectuat casierul principal și/sau casierul, conform următorii pași:

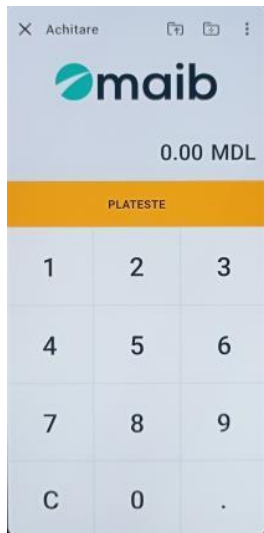
#### 3.1. Cum accesăm aplicația?

- a. Deschideți aplicația TapXPhone de la GooglePlay.
- b. Completați câmpurile de autentificare și tastați Enter:
  1. MAIB (alegeți din meniu);
  2. Email utilizator
  3. Parola



#### 3.2. Cum să acceptăm tranzacțiile, fără introducerea codului PIN (de până la 1000 MDL)?

- a. Introduceți suma spre achitare și tastați butonul PLATESTE



- b. Va apărea ecranul de așteptare a cardului. Rugați clientul-deținătorului de card să apropie cardul **de partea verso al telefonului**. Se accepta cardurile Visa și Mastercard.



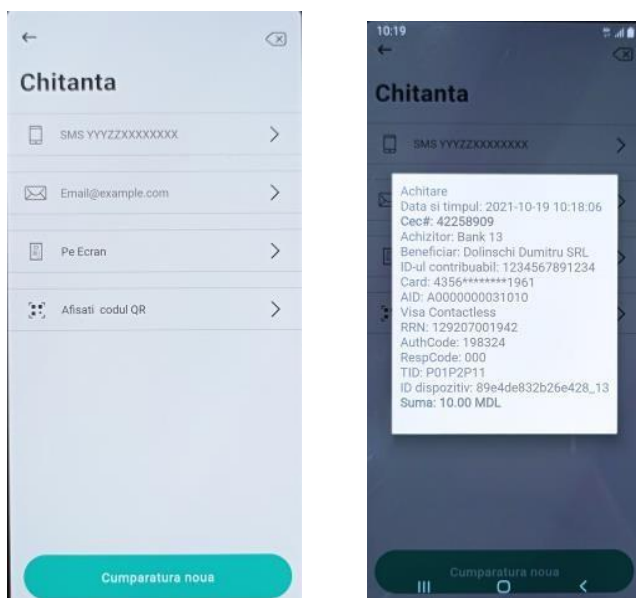
- c. După apropierea cardului va apărea ecranul confirmativ de citire cu succes al cardului





- d. După achitarea cu succes, va apărea ecranul confirmativ. Alegeți metoda de vizualizare al cecului („Expedierea SMS”, „Expedierea la email”, „Pe ecran”, „QR code”).

În exemplul din dreapta vedeți model de cec vizualizare ”pe ecran”.



### 3.3. Cum să acceptăm tranzacțiile, cu introducerea codului PIN?

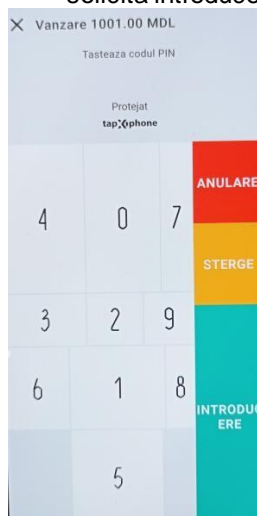
- a. Introduceți suma spre achitare și tastați butonul PLATESTE



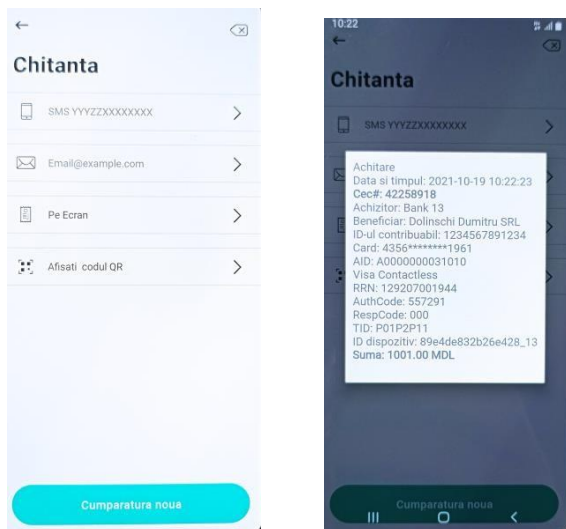
- b. Va apărea ecranul de așteptare a cardului. Rugați clientul să apropie cardul de partea verso al telefonului.



- c. După apropierea cardului va apărea ecranul confirmativ de citire cu succes al cardului și se va solicita introducerea PIN cod-ului de către client.

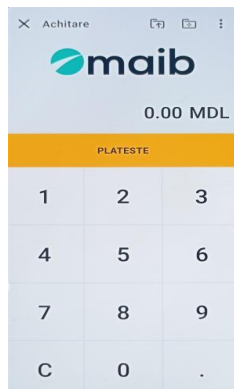


- d. După achitarea cu succes, va apărea ecranul confirmativ. Alegeți metoda de vizualizare al ceului („Expedierea SMS”, „Expedierea la email”, „Pe ecran”, „QR code”).

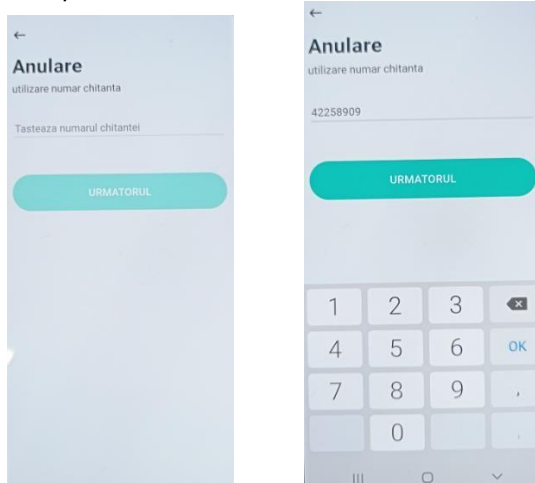


### 3.4. Cum să efectuăm anularea tranzacțiilor până la închiderea zilei operaționale?

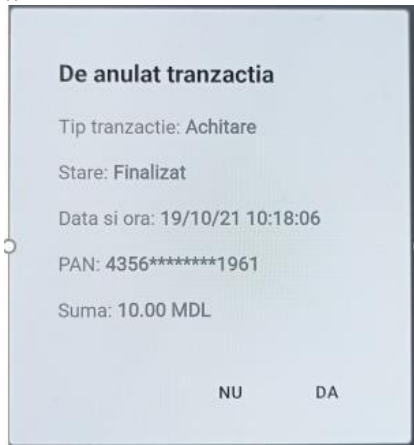
- a. La ecranul de baza tastam butonul 



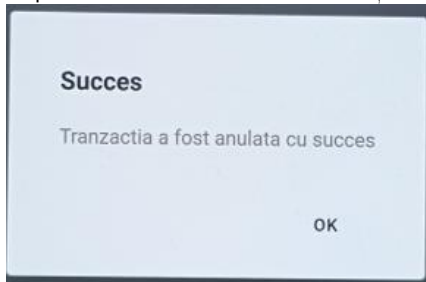
- b. Va apărea ecranul următor în care vom introduce numărul cecului



Va apărea ecranul cu datele tranzacției ce urmează a fi anulată. Le verificăm și apăsăm butonul „DA”




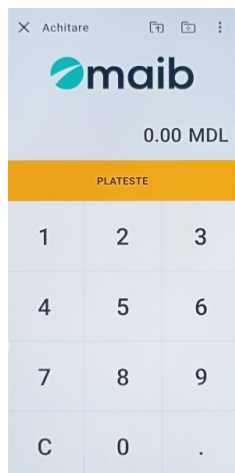
c. După confirmare anulării tranzacției va apărea următorul ecran. Tastați butonul „OK”.




**Nota:** Daca e necesar de anulat o tranzacție după închiderea zilei operaționale va fi necesar sa scriei o cerere maib. Cererea data va fi expediata către maib pe emailul curatorul companiei DVS.

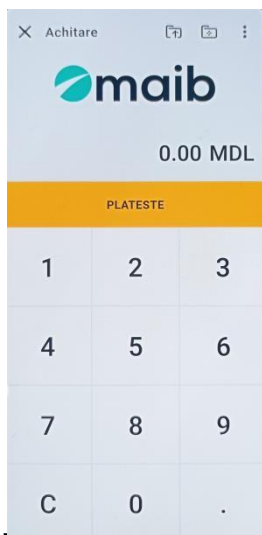
### 3.5. Cum să vizualizăm lista tranzacțiilor efectuate pe parcursul zilei curente?

Tastăm butonul  din colțul drept al ecranului. Apoi alegem opțiunea „Rezultatele zilei ”

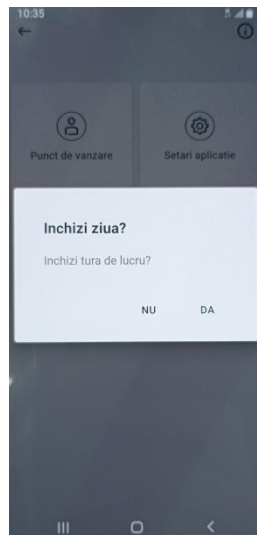


### 3.6. Cum închidem ziua operațională?

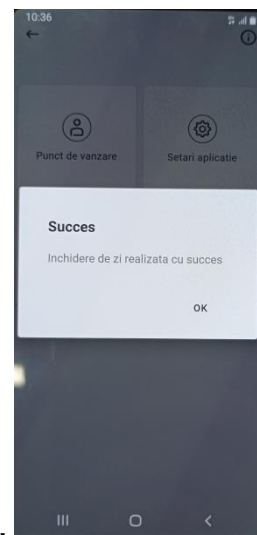
- Tastăm butonul  din colțul drept al ecranului.
- Apoi alegem opțiunea "Închidere zi" și confirmăm închiderea zilei prin butonul "DA"
- După închiderea cu succes confirmăm cu butonul „OK”



a.



b.



c.

În caz de neclarități, nu ezitați să ne contactați echipa de acceptare maib, pe nr. de tel: 0 (22) 303-555.

## ANEXA 2

### La CONDIȚII GENERALE DE PRESTARE A SERVICIILOR FINANCIARE PERSOANELOR JURIDICE ÎN CADRUL BC„MAIB”S.A.

#### Instrucțiunea cu privire la acceptarea spre plată a Cardurilor prin intermediul rețelei internet

##### I. PROCEDURA EFECTUĂRII OPERAȚIUNII DE ACHITARE

- 1.1. Comerciantul este obligat să asigure integrarea modului e-commerce în sistemul magazinului electronic în conformitate cu documentația oferită de Bancă.
- 1.2. Comerciantul se obligă de a informa Deținătorul de Card cu „Condițiile de efectuare a achitărilor și de anulare a achitărilor” și „Modul de livrare a bunurilor și/sau serviciilor”, elaborate în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții Generale, până la momentul efectuării operațiunii de achitare și să primească acordul clientului cu condițiile sus indicate.
- 1.3. Nemijlocit înainte de procedura de achitare să aducă la cunoștința clientului coordonatele Comerciantului și condițiile comenzii: numărul de identificare a comenzii, conținutul comenzii, costul livrării, valoarea totală a comenzii etc.
- 1.4. Pentru efectuarea tranzacției de achitare, Comerciantul este obligată să primească de la Deținătorul cardului informația indicată în punctul 1.10. a prezentei Instrucțiuni. Cu scopul diminuării riscurilor, Comerciantul trebuie să primească de la client confirmarea comenzii prin telefon sau prin poșta electronică.
- 1.5. Comerciantul este obligat să atribuie fiecărei comenzi un identificator unic (Order number).
- 1.6. După autorizarea operațiunii prin intermediul sistemului e-commerce, Comerciantul este obligat să asigure prelucrarea răspunsului primit. În cazul primirii răspunsului care conține codul finisării reușite (response code 000) a autorizației și codul autorizației, Comerciantul inițiază procedura de efectuare a comenzii și livrării bunurilor/prestării serviciilor, iar în cazul primirii codului de refuz – înștiințează despre aceasta clientul.
- 1.7. Finisarea financiară a operațiunii (completion request) trebuie să fie efectuată de către Comerciant în ziua livrării bunurilor și/sau prestării serviciilor, și nu mai târziu de 6 (șase) zile din ziua primirii răspunsului pozitiv al autorizației. După efectuarea „completion request”, Comerciantul este obligat să expedieze la e-mail-ul deținătorului de card „cecul electronic”, care confirmă efectuarea tranzacției reușite. „Cecul electronic” trebuie să conțină minimul obligatoriu de informație indicat, mai jos:
  - a) Denumirea juridică a companiei.
  - b) Adresa electronică a magazinului
  - c) Data tranzacției
  - d) Suma și tipul valutei
  - e) Numărul comenzii
  - f) Retrieval Reference Number(RRN)
  - g) Numele persoanei beneficiare
  - h) Codul de autorizare
  - i) Politica de anulare/returnare
- 1.8. Comerciantul trebuie să asigure Serviciul de suport clientelă și să indice telefoanele lui de contact, adresa poștei electronice și orele de lucru al Serviciului pe site-ul magazinului electronic. Comerciantul este obligat să asigure lucrul Serviciului suport clienți cel puțin cinci zile în săptămână în orele de lucru.
- 1.9. Comerciantul este obligat să asigure integritatea și confidențialitatea tuturor datelor primite.
- 1.10. Comerciantul se obligă să păstreze următoarele date despre operațiunile efectuate pentru prezentarea lor la Bancă în următoarea formă tip:

Identificatorul comenzii	Obligatoriu
Data comenzii	Obligatoriu
Adresa IP clientului	Obligatoriu
Numele clientului	Obligatoriu
Prenumele clientului	Obligatoriu
Telefonul clientului	Obligatoriu
Tipul cardului	Obligatoriu
Numele clientului de pe card	Obligatoriu
Adresa email client	Obligatoriu
Obligatoriu Valuta tranzacției	Obligatoriu
Retrieval Reference Number	Obligatoriu
Codul de autorizare	Obligatoriu
Descrierea produsului	Opțional
Informația despre livrare	Opțional

Data livării	Obligatoriu
Adresa livării	Obligatoriu
Strada	Obligatoriu
Oraș	Obligatoriu
Țara	Obligatoriu
Cod poștal	<i>Opțional</i>
Metoda livării	Obligatoriu

## II. LIVRAREA BUNURILOR ȘI/SAU SERVICIILOR

- 2.1. Prestarea serviciilor, precum și livrarea soft-ului prin canalele internet, achitate prin magazinul electronic, se realizează în baza regulamentelor interne ale Comerciantului.
- 2.2. Livrarea bunurilor și/sau serviciilor se efectuează nu mai târziu decât în termen de 20 de zile de la momentul efectuării achitării.
- 2.3. Livrarea bunurilor de către serviciul propriu de curierat al Comerciantului.
- 2.3.1 La livrarea bunurilor curierul este obligat să primească recipisă ce confirmă primirea bunurilor. Forma recipisei se elaborează de către Comerciant desinestătător, dar trebuie să conțină minimum de informație prezentat în punctul .1.10.
- 2.3.2 Recipisa primită trebuie să fie păstrată timp de 5 ani.
- 2.4. Livrarea bunurilor de către alte servicii de curierat.
- 2.4.1 Comerciantul este obligat să asigure înregistrarea identificatorilor încărcăturilor, atribuiți bunurilor livrate de către Serviciul de curierat.
- 2.4.2 La cererea Băncii, Comerciantul este obligat să primească de la serviciul de curierat toate documentele privind livrarea bunurilor (data, ora, destinatarul etc.), și s-o prezinte Băncii.
- 2.4.3 În cazul în care Comerciantul acționează reciproc cu serviciul de curierat în baza de contract, în acest contract, în măsura posibilității, trebuie să fie introdus un punct, corespunzător punctelor 2.3.1. și 2.3.2. ale prezentei Anexe.
- 2.5. Livrarea prin poștă.
- 2.5.1 Livrarea prin poștă se recomandă a fi efectuată prin scrisoare recomandată cu aviz de livrare. Comerciantul, în cazul utilizării unui astfel de serviciu poștal, trebuie să păstreze avizul timp de 5 ani și să-l prezinte Băncii la prima cerere.