

Reguli de utilizare a serviciului „P2P”

1. Dispoziții generale

1.1. Regulile de utilizare a Serviciului P2P (în continuare Reguli), stabilite de BC „Moldova-Agroindbank” S.A., descriu modul în care Banca oferă persoanelor fizice – deținători ai cardurilor de plată emise de Bancă, posibilitatea utilizării *Serviciului P2P*.

1.2. Prezentele Reguli de utilizare completează și detaliază relația contractuală existentă între deținătorul de card MAIB și Bancă, în conformitate cu Regulile de utilizare a cardului. Regulile de utilizare a Serviciului P2P și Regulile de utilizare a cardului sunt accesibile la orice ghișeu al Băncii sau pe pagina web.

2. Noțiuni

2.1. Bancă – prestatorul Serviciului P2P: BC „Moldova Agroindbank” S.A.

2.2. Beneficiar – deținător de card Mastercard/Visa/American Express, în favoarea căruia este efectuat transferul de mijloace bănești;

2.3. Canal electronic de deservire la distanță - mijloc electronic gestionat de către Bancă, prin intermediul căruia inițiatorul obține posibilitatea de a efectua tranzacția în cadrul serviciului P2P, și care include: bancomatele gestionate de Bancă (transfer P2P), pagina web <https://p2p.maib.md> și aplicația mobilă „MAIBank”. Modul de autentificare a inițiatorului depinde de tipul canalului utilizat:

2.2.1. la bancomate se utilizează cardul și codul PIN;

2.2.2. pe paginii web se utilizează elementele de autentificare de tip OTP;

2.2.3. în aplicația mobilă se utilizează elementele de autentificare de tip login, parolă, OTP, cod de acces etc).

2.4. Card – card de plată emis sub egida Sistemului de plăți MasterCard/ Visa/American Express, pe numele deținătorului, în conformitate cu contractul încheiat între deținător și banca emitentă.

2.5. Client – inițiator și/sau beneficiar.

2.6. Cont– contul de plăți deschis și menținut de către deținătorul principal la bancă, cu scopul înscrierii tranzacțiilor cu carduri, precum și a altor operațiuni prevăzute de contract.

2.7. Deținător de card MAIB – persoana fizică pe numele căreia BC „MoldovaAgroindbank” S.A. a emis cardul.

2.8. Deținător de card emis de altă bancă – deținător de card emis de o Bancă din Republica Moldova, alta decât BC „MoldovaAgroindbank” S.A. sau deținător de card emis de o bancă din străinătate cu excepția SUA.

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

2.10. Inițiator transfer – deținător de card MasterCard/Visa/American Express, care inițiază un transfer de mijloace bănești de pe un Card MAIB.

2.11. Inițiator alimentare – deținător de card MasterCard/Visa care inițiază operațiunea de alimentare de mijloace bănești pe un Card MAIB.

2.12. Limite - „Limite pentru serviciul de transfer P2P” și „Limite pentru serviciul de alimentare P2P”, aprobate în ordinea stabilită în bancă.

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

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

2.15. Serviciul P2P – serviciul care oferă posibilitatea de a transfera/alimenta mijloace bănești de pe un card pe altul, prestat prin două funcționalități:

2.15.1. Transfer P2P – oferă posibilitatea deținătorilor de card de a transfera mijloacele bănești de pe un card emis de Bancă pe orice card prin intermediul bancomatelor gestionate de către Bancă și canalelor de deservire la distanță (pagina web <https://p2p.maib.md> și aplicația mobilă „MAIBank”);

2.15.2. Alimentare P2P – serviciu care oferă posibilitatea deținătorilor de card de a alimenta cu mijloacele bănești un card emis de Bancă de pe un card emis de altă bancă din țară sau de peste hotare, cu excepția SUA, prin canalele de deservire la distanță (pagina web <https://p2p.maib.md> și aplicația mobilă „MAIBank”).

2.16. Sistem de plăți – Sistemul Internațional de plăți MasterCard / Visa /American Express

2.17. Tarife – „Tarife pentru serviciul de transfer P2P” și alimentare P2P” aprobate în ordinea stabilită în bancă.

2.18. Tranzacție electronică (în continuare Tranzacție) – operațiune efectuată în formă electronică în cadrul sesiunii de utilizare a serviciului și în baza documentului electronic, și care este efectuată în numele inițiatorului prin intermediul canalelor electronice gestionate de către Bancă, cu scopul de a face disponibilă (a transmite) o anumită sumă de bani pe cardul beneficiarului. Inițiatorul și beneficiarul poate fi aceeași persoană. Tranzacția electronică este protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non-repudierii (imposibilității negării) acesteia, care diferă în dependență de tipul canalului electronic utilizat.

3. Descrierea Serviciului P2P

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

3.2. Tarifele aplicate pentru utilizarea Serviciului P2P sunt stabilite de Bancă și sunt publicate pe pagina web <https://p2p.maib.md>.

3.3. Limitele aplicate pentru executarea tranzacțiilor prin Serviciul P2P sunt stabilite de bancă și sunt publicate de bancă pe pagina web <https://p2p.maib.md>.

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

3.5. Banca Inițiatorului/Beneficiarului poate aplica comisioane pentru transfer/alimentare. Banca nu poartă răspundere pentru valoarea și modul de percepere a comisioanelor de către banca Inițiatorului/Beneficiarului.

3.6. În cadrul efectuării tranzacției Banca va aplica limitele în conformitate cu Limitele în vigoare la ziua executării transferului.

3.7. În cazul transferului P2P dacă valuta transferului este diferită de valuta contului inițiatorului, mijloacele bănești transferate se vor converti automat la rata de schimb MAIB/sau a altei bănci emitente pentru operațiuni cu carduri la data procesării tranzacției.

3.8. Dacă valuta transferului este diferită de valuta contului beneficiarului, Banca beneficiarului va converti corespunzător suma tranzacției în valuta contului, în conformitate cu procedurile sale interne. Cursul valutar pentru operațiunile de convertire valutară sunt stabilite de către banca beneficiarului. Banca nu poartă răspundere pentru procedurile, și valoarea comisioanelor aplicate de către Banca beneficiarului cu privire la tranzacțiile de convertire valutară.

4. Drepturile și obligațiile Părților

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

4.2. Banca este obligată:

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

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

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

4.2.4. să asigure stocarea și păstrarea informațiilor referitoare la tranzacțiile electronice efectuate în cadrul serviciului pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative ale Băncii în vigoare, precum și să monitorizeze corespunderea tranzacțiilor electronice efectuate prezentelor Reguli de utilizare și normelor în vigoare.

4.3. Clientul este obligat:

4.3.1. să facă cunoștință cu prezentele Reguli de utilizare, Tarifele și Limitele înaintea utilizării serviciului și să utilizeze Serviciul P2P în strictă conformitate cu prevederile acestora;

4.3.2. să verifice corectitudinea documentelor electronice pregătite pentru a fi transmise spre executare, cât și a celor deja executate de către Bancă;

4.3.3. să asigure siguranța elementelor de securitate personalizate ale cardului (codul PIN, codul CVV2/CVC2, numărul cardului, data expirării cardului și/sau alte elemente de securitate),

4.3.4. să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare aplicate cu scopul accesării paginii web <https://p2p.maib.md>, aplicației mobile „MAIBank (Login, Parolă, SMS OTP, ATM OTP, codul 3D Secure, codul de acces etc), precum și să asigure siguranța dispozitivului utilizat pentru accesarea lor.

4.4. Banca are dreptul:

4.4.1. să perceapă Tarife pentru prestarea Serviciului P2P;

4.4.2. să aplice Limitele tranzacționale pentru Serviciul de transfer P2P de la MAIB;

4.4.3. să nu primească spre executare documentele electronice în cadrul serviciului, dacă primirea acestora nu este prevăzută de prezentele Reguli de utilizare, chiar și în cazul în care Banca primește / este obligată să primească asemenea documente prin alte căi (pe suport de hârtie sau alte canale de comunicare electronică.

4.4.4. să utilizeze datele prezentate de către client în documentele electronice transmise în adresa Băncii, în cadrul sesiunii de utilizare a serviciului, cu scopul prestării Serviciului P2P, în conformitate cu reglementările sistemelor internaționale de plăți și legislației în vigoare.

4.5. Banca nu poartă răspundere pentru daunele suportate de client în urma nerespectării recomandărilor de utilizare securizată a cardului și a Serviciului P2P.

5. Responsabilitatea Părților

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

5.2. Banca și clientul recunosc faptul că documentele electronice transmise în adresa Băncii în cadrul sesiunii de utilizare a serviciului sunt echivalente cu cele perfectate de client pe suport hârtie și produc aceleași drepturi și obligațiuni pentru părți.

5.3. Banca și clientul recunosc puterea juridică a tranzacțiilor efectuate în cadrul sesiunii de utilizare a serviciului.

5.4. Banca va întreprinde toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a serviciului. Banca este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor efectuate prin intermediul serviciului, în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a sistemului informațional ce asigură funcționalitatea serviciului, cu condiția că disfuncționalitatea nu a fost cauzată intenționat de către client.

5.5. La efectuarea tranzacțiilor, Clientul este responsabil de:

- introducerea corectă a Codului PIN, în cazul transferurilor P2P efectuate în bancomatele Băncii;
- introducerea corectă a numelui destinatarului și a numărului cardului destinatar;
- introducerea corectă a elementelor de autentificare aplicate în cadrul utilizării paginii web <https://p2p.maib.md>, aplicației mobile „MAIBank, Login, Parolă, OTP, codul 3D Secure, codul de acces, etc.), reprezintă consimțământul (autorizarea) din partea clientului în vederea procesării tranzacției electronice respective de către Bancă.

5.6. Clientul se face responsabil pentru faptul că transferurile să corespundă prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova, exprimarea consimțământului și acordul personal derivând din confidențialitatea datelor unice de identificare ale cardului, necesare efectuării tranzacției, inclusiv a numărului cardului, oferite de către beneficiar inițiatorului, anterior efectuării tranzacției.

5.7. Clientul recunoaște și acceptă faptul că în cadrul serviciului și în limita sumei stabilite conform legislației, tranzacțiile inițiate în valuta străină pot fi efectuate doar cu scopul donației și acordare împrumut. Clientul poartă răspundere deplină în conformitate cu prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova în cazul efectuării tranzacțiilor în valută străină în alte scopuri decât donație și/sau împrumuturi.

5.8. Banca nu poartă responsabilitate de respectarea de către client a normelor administrativ-legislative a băncii Inițiatorului/Beneficiarului transferului, precum și de respectarea de către client a cerințelor legislației în vigoare a țării în care este domiciliat/deține viza de reședință, etc.

5.9. Banca nu este responsabilă pentru situațiile în care clientul în cadrul utilizării serviciului a indicat greșit numărul cardului Beneficiarului și/sau suma/valuta transferului de pe card pe card.

5.10. Transferul de mijloace bănești prin intermediul Serviciului P2P se efectuează de către Bancă în regim on-line, în conformitate cu regulile sistemelor de plăți. În același timp, termenul în care suma transferată pe un card, emis de o altă bancă din R. Moldova sau din străinătate, devine disponibilă beneficiarului depinde de banca beneficiarului. Posibilitatea realizării transferului de bani pe un card emis de o altă bancă din R. Moldova sau din străinătate este în responsabilitatea finală a băncii emitente a cardului respectiv. Banca nu este responsabilă pentru

neprocesarea sau neprocesarea în termen rezonabil a transferului pe un card emis de o altă bancă din R. Moldova sau din străinătate.

5.11. Banca beneficiarului are dreptul de a nu alimenta cardul beneficiarului cu suma transferată în cadrul serviciului în conformitate cu politicile și reglementările sale interne. Într-un asemenea caz Banca, cu condiția obținerii unui răspuns negativ de autorizare de la banca beneficiarului pentru alimentarea cardului beneficiarului, va anula sau returna automat suma tranzacției, în dependență de tipul tranzacției.

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

5.13. Clientul acceptă și recunoaște faptul că tranzacțiile electronice, efectuate în cadrul Serviciului P2P, sunt nonrepudiabile (imposibil de negat). De asemenea, în cadrul Serviciului P2P clientul este responsabil pentru indicarea corectă a numerelor de card, sumei dorite de a fi transferată, valutei, etc.

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

6. Serviciul suport

6.1. Banca oferă suport telefonic clienților prin intermediul Serviciului Contact Center.

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

6.3. Clientul poate apela serviciul Contact Center în vederea:

6.3.1. comunicării situațiilor de urgență;

6.3.2. obținerii consultațiilor privind utilizarea serviciului P2P.

7. Prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal

7.1. Scopul prelucrării datelor cu caracter personal în cadrul Serviciului P2P constă în prestarea serviciilor de transfer al mijloacelor bănești de pe cardul inițiatorului, client al Băncii, pe cardul de plată al beneficiarului utilizând canalele de deservire la distanță sau bancomatele gestionate de către Bancă.

7.2. Temeiul legal de prelucrare a datelor cu caracter personal de către Bancă îl constituie obligația legală care îi revine Băncii conform legislației cu privire la activitatea băncilor (Legea privind activitatea băncilor, nr.202 din 06.10.2017), precum și obligația de executare a prevederilor contractuale la care Banca este parte (contractul de cont curent bancar pentru persoane fizice și contractul privind emiterea și utilizarea cardurilor de către persoanele fizice).

7.3. Subiecții datelor cu caracter personal, prelucrate în cadrul Serviciului P2P, sunt clienții Băncii, care dețin un card de plată activ, emis de către Bancă, și un număr de telefon, înregistrat

în baza de date a Băncii, precum și beneficiarii efectiv identificați în cadrul transferului de la card la card.

7.4. Informarea subiectului datelor cu caracter personal, despre scopul și condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal, se realizează prin chestionarele/declarațiile completate de către acesta în cadrul serviciilor prestate de Bancă și prin intermediul prezentelor *Reguli de utilizare a Serviciului P2P*, precum și prin alte căi de comunicare stabilite între Bancă și clienții săi. Subiecții datelor cu caracter personal beneficiază de drepturile menționate în legislația Republicii Moldova și în reglementările internaționale aplicabile.

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

- 7.5.1. *numele, prenumele, numărul cardului și numărul de telefon* ale clientului Băncii, care va iniția tranzacții prin intermediul serviciului P2P;
- 7.5.2. *numele, prenumele și numărul cardului* beneficiarului transferului de la card la card;
- 7.5.3. *contul bancar și datele financiare* aferente tranzacțiilor efectuate prin intermediul Serviciului P2P;
- 7.5.4. *parola de unică folosință OTP (One Time Password)*, pentru identificarea clientului Băncii la operațiunile efectuate prin intermediul Serviciului P2P.
- 7.5.5. *adresa IP, marca dispozitivului, sistemul de operare, geolocația* pentru identificarea clientului Băncii la operațiunile efectuate prin intermediul Serviciului P2P.
- 7.5.6.

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

- 7.6.1. cererea de deschidere a contului bancar persoanei fizice, la încheierea cu Banca a contractului de cont curent bancar pentru persoane fizice;
- 7.6.2. cererea de emitere card pentru persoane fizice, la încheierea cu Banca a contractului privind emiterea și utilizarea cardurilor de către persoanele fizice;
- 7.6.3. informațiile obținute nemijlocit prin intermediul Serviciului de transfer P2P.

7.7. Termenul de prelucrare a datelor în cadrul Serviciului P2P, este stabilit astfel încât să permită identificarea subiecților datelor cu caracter personal pe o perioadă care nu va depăși durata necesară atingerii scopurilor pentru care sunt colectate și ulterior prelucrate. La expirarea termenului de stocare, datele cu caracter personal urmează a fi distruse/șterse în funcție de suportul pe care au fost stocate, cu menținerea înregistrărilor despre acest fapt, în conformitate cu actele normative interne, aprobate în ordinea stabilită în Bancă. În cazul obligațiilor expres prevăzute de lege, aceste date pot rămâne la păstrare ca document de arhivă.

7.8. Transmiterea datelor cu caracter personal în adresa unor persoane terțe se efectuează numai în cazurile când acest fapt este în mod expres permis sau prescris de actele legislative în vigoare. Banca tratează informațiile privind clientul, conturile lui bancare și rulajele ca fiind informații confidențiale. Aceste informații nu vor fi transmise către terțe părți, cu excepția cazurilor în care clientul și-a dat consimțământul scris în prealabil sau în care Banca este obligată să furnizeze astfel de informații către autoritățile de supraveghere, fiscale și/sau instanțele judecătorești sau alte organe abilitate prin lege în conformitate cu legislația în vigoare.

7.9. Măsurile de protecție a datelor cu caracter personal sunt implementate și se asigură în conformitate cu legislația în vigoare și actele normative privind Cerințele față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal. Banca aplică măsuri tehnice sau organizatorice corespunzătoare, care asigură securitatea adecvată a datelor cu caracter personal, inclusiv protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale.

8. Securitatea Sistemului

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

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

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

9. Dispozițiile finale

9.1 Relațiile dintre Bancă și client, care apar în rezultatul utilizării serviciului și care nu sunt specificate în prezentele Reguli de utilizare și în tarife, vor fi reglementate în conformitate cu Regulile de utilizare a cardului și/sau legislația în vigoare a Republicii Moldova, precum și regulile și reglementările sistemelor de plăți.

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

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

9.4 Banca va informa clienții privind modificarea prezentelor Reguli de utilizare și/sau tarifelor prin afișarea versiunii(lor) modificate a(ale) acestor documente pe pagina web a Băncii <https://p2p.maib.md>.