

## **Reguli de utilizare a Serviciului de transfer P2P**

### **1. Dispoziții generale**

1.1. Regulile de utilizare a Serviciului de transfer 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 de transfer 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 de transfer 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 de transfer P2P: BC „Moldova Agroindbank” S.A

**2.2. Serviciul de transfer P2P** (în continuare Serviciu) – serviciu care oferă posibilitatea de a transfera mijloacele bănești de pe card pe card prin intermediul bancomatelor gestionate de către Bancă, a paginii web [www.maib.md](http://www.maib.md) și prin alte canale electronice. Serviciul se bazează pe:

a. soluția tehnică elaborată de către Bancă și pusă la dispoziția deținătorilor de carduri MasterCard/ Visa emise de Bancă, care face posibilă realizarea transferurilor între cardurile deținătorilor de carduri MAIB,

b. soluțiile tehnice oferite de MoneySend - sub egida sistemului de plăți MasterCard; și Visa direct sub egida sistemului de plăți Visa, accesibilă exclusiv deținătorilor cardurilor MasterCard și respectiv VISA, emise atât de către Bancă, cât și de către alte bănci din R. Moldova și băncile din străinătate.

**2.3. Tarife** – tarifele pentru Serviciul de transfer P2P, tarifele și limitele referitoare la deservirea cardurilor de plată emise de BC „Moldova Agroindbank” S.A. și/sau tarifele și limitele referitoare la deservirea în rețeaua BC „Moldova Agroindbank” S.A. a cardurilor bancare emise de alte bănci, publicate pe panourile informative ale subdiviziunilor Băncii, precum și pe pagina web [www.maib.md](http://www.maib.md).

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

**2.5. Deținător de card MAIB** – persoana fizică pe numele căreia BC „Moldova Agroindbank” S.A. a emis cardul.

**2.6. Deținător de card emis de altă bancă** – deținător de card emis de o Bancă din Republica Moldova, alta decât BC „Moldova-Agroindbank” sau deținător de card emis de o bancă din străinătate.

**2.7. Deținător principal** – deținătorul cardului principal care este totodată posesor al contului curent pentru operațiuni cu carduri de plată la care este emis acest Card.

**2.8. Cont curent pentru operațiuni cu carduri de plată** – contul deschis și menținut de către deținătorul principal la bancă, cu scopul înscrierii tranzacțiilor cu carduri, precum și a altor operațiuni prevăzute de contract.

**2.9. Sistem de plăți** – Sistemul Internațional de plăți MasterCard Worldwide și/sau Visa International.

**2.10. Inițiator** - deținător de card MasterCard/Visa emis de MAIB, care inițiază prin intermediul Serviciului de transfer P2P de la MAIB un transfer de mijloace bănești de pe Card.

**2.11. Beneficiar** – deținător de card Mastercard/Visa, în favoarea căruia este efectuat transferul de mijloace bănești;

**2.12. Client** – inițiator și/sau beneficiar.

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

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

**2.15. 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.

**2.16. Canal electronic** – mijloc electronic gestionat de către Bancă, prin intermediul căruia inițiatorul obține posibilitatea de a efectua tranzacția în cadrul serviciului de transfer P2P, și care include: bancomatele gestionate de Bancă, pagina web [www.maib.md](http://www.maib.md) și alte canale electronice. Modul de autentificare a inițiatorului în cadrul utilizării canalului electronic depinde de tipul canalului utilizat:

a. pentru autentificarea la bancomatele Băncii, se utilizează cardul și codul PIN (după caz).

b. pentru autentificarea prin accesarea paginii web și aplicației mobile se utilizează elementele de autentificare (Login, Parolă, SMS OTP, ATM OTP, codul de acces).

**2.17. 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.

### **3. Descrierea serviciului de transfer P2P**

**3.1.** Clientul prin utilizarea serviciului de transfer P2P, confirmă faptul că a luat cunoștință cu prezentele Reguli de utilizare, precum și tarifele, și le acceptă, acestea reprezentând contractul de colaborare între Bancă și client.

**3.2.** Prin utilizarea serviciului de transfer 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 avînd 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.

**3.3.** Modalitatea de prelucrare a tranzacției în cazul transferului de pe card pe card:

a. autorizarea tranzacției (transferului) desemnează momentul în care Banca prin intermediul canalelor electronice gestionate primește spre executare de la inițiator documentul electronic respectiv. În acest moment:

- Banca blochează, în cazul în care este disponibilă, suma tranzacției pe contul curent pentru operațiuni cu carduri de plată de pe care se efectuează transferul, ceea ce duce la micșorarea disponibilului pe acesta;
- În cazul blocării pozitive a sumei tranzacției pe contul curent pentru operațiuni cu carduri de plată a inițiatorului, Banca înaintează către banca beneficiarului cererea de autorizare a tranzacției de creditare a sumei indicate de către inițiator;
- Banca beneficiarului în conformitate cu procedurile sale interne, precum și cu regulile sistemelor de plăți oferă răspuns la cererea de autorizare;
- În cazul răspunsului pozitiv, la discreția sa, banca beneficiarului poate majora instantaneu cu suma transferului disponibilul pe contul curent pentru operațiuni cu carduri de plată pe care se efectuează transferul, înainte de executarea finală a transferului;
- În cazul imposibilității finalizării transferului (din cauza fondurilor insuficiente sau refuzului primit de la banca beneficiarului), Banca informează inițiatorul despre nefinalizarea transferului inițiat. Prezentarea informațiilor cu privire la cauza nefinalizării cu succes a transferului depinde de posibilitățile tehnice a Băncii și băncii beneficiarului.

b. executarea finală a tranzacției (transferului):

- Transferul se finalizează în conformitate cu reglementările sistemelor de plăți, precum și în dependență de posibilitățile tehnice și operaționale a Băncii și/sau băncii beneficiarului.
- Executarea transferului duce la debitarea contului curent pentru operațiuni cu carduri de plată de pe care se efectuează transferul și creditarea contului curent pentru operațiuni cu carduri de plată pe care se efectuează transferul.

**3.4.** Banca va aplica inițiatorului comisioane pentru prelucrarea transferului de pe card pe card, în conformitate cu tarifele în vigoare la ziua executării transferului. În acest caz suma cererii de autorizare înaintate către Bancă se va majora cu suma comisionului aplicat de către Bancă.

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

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

**3.7.** Dacă valuta tranzacției nu corespunde cu valuta contului curent pentru operațiuni cu cardul de plată al inițiatorului, mijloacele bănești transferate se vor converti automat la rata de schimb MAIB pentru operațiuni cu carduri.

**3.8.** Dacă valuta tranzacției nu coincide cu valuta contului curent pentru operațiuni cu carduri de plată a beneficiarului, Banca beneficiarului corespunzător va converti suma tranzacției în valuta contului curent pentru operațiuni cu carduri de plată în conformitate cu procedurile sale interne. Cursul valutar pentru operațiunile de convertire valutară sunt stabilite de către banca beneficiarului, după caz atât pentru ziua obținerii autorizării cât și pentru ziua executării finale a transferului (p.3.3.b). 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 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 ia cunoștință de prezentele Reguli de utilizare, înaintea utilizării serviciului și să utilizeze serviciul de transfer 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 clientului (codul PIN, codul CVV2/CVC2, numărul cardului, data expirării cardului și/sau alte elemente de securitate), precum și a factorilor de autentificare 3D-Secure.

4.3.4 să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare aplicate cu scopul accesării paginii web [www.maib.md](http://www.maib.md), aplicației mobile „MAIBank (Login, Parolă, SMS OTP, ATM OTP, codul de acces), precum și să asigure siguranța dispozitivului utilizat pentru accesarea lor.

**4.4.** Banca are dreptul:

4.4.1 să perceapă taxe și comisioane aferente serviciului de transfer P2P, conform tarifelor;

4.4.2 să aplice limitele tranzacționale conform Limitelor pentru "Serviciul de transfer P2P" de la MAIB;

4.4.3 să nu primească spre executare în cadrul serviciului documentele electronice 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 hârtie, prin telefon).

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 de transfer P2P în conformitate cu reglementările sistemelor internaționale de plăți și legislației în vigoare.

4.5. Banca nu poartă răspundere pentru daunele suportate de client de pe urma nerespectării recomandărilor de utilizare securizată a cardului și a serviciului de transfer „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:

- introducerea corectă a Codului PIN, în cazul transferurilor P2P efectuate în bancomatele Băncii;
- indicarea corectă a numărului cardului, codului CVV2/CVC2, data expirării cardului și factorului de autentificare 3D-Secure;
- introducerea corectă a elementelor de autentificare aplicate în cadrul utilizării paginei web [www.maib.md](http://www.maib.md) și altor canale electronice(Login, Parolă, SMS OTP, ATM OTP, 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 tranzacțiile inițiate în valuta străină pot fi efectuate doar cu scopul donației. 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.

**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 de transfer 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 curent pentru operațiuni cu carduri de plată al Beneficiarului, beneficiarul urmează să se adreseze la banca beneficiarului.

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

**5.14.** Clientul este responsabil de utilizarea în cadrul serviciului de transfer P2P a unor carduri autentice emise pe numele său 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 suport al Băncii.

**6.2.** Serviciului suport al Băncii este accesibil non-stop (24 din 24 ore, 7 zile pe săptămână) la linia telefonică fierbinte, număr de telefon: /+373/ 22 26-89-99

**6.3.** Clientul poate apela serviciul suport în vederea:

- comunicării situațiilor de urgență;
- obținerii consultațiilor privind utilizarea serviciului P2P.

## **7. Dispozițiile finale**

**7.1** Tarifele referitor la utilizarea serviciului de transfer P2P, precum și limitele aplicate utilizării acestora sunt stabilite în tarifele și limitele referitoare la deservirea cardurilor de plată emise de Bancă și tarifele și limitele referitoare la deservirea în rețeaua BC„Moldova Agroindbank”S.A. a cardurilor de plată emise de alte bănci (Tarife).

**7.2** 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.

**7.3** Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între client și Bancă pe marginea utilizării 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.

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

**7.5** 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 [www.maib.md](http://www.maib.md).

## **8. Securitatea Sistemului**

**8.1.** Clientul nu are dreptul să utilizeze în procesul inițierii tranzacțiilor în cadrul serviciului de transfer P2P un card care nu este emis pe numele său sau rechizitele unui 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 de transfer 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 Worldwide și/sau Visa International.