

Instrucțiune de utilizare a serviciului „PIN by SMS”

I. Dispoziții generale

- 1.1. **PIN by SMS** – este un serviciu, care substituie plicul cu PIN pe suport de hârtie, cu Codul de activare expedit deținătorului de card prin intermediul mesajelor SMS, care ulterior este folosit pentru setarea PIN-ului de către deținătorul de card la bancomatele băncii.
- 1.2. Pentru utilizarea serviciului **PIN by SMS**, Banca nu percepe comisioane, accesul la acesta fiind oferit utilizatorilor în mod gratuit.
- 1.3. Accesul la serviciul **PIN by SMS** este oferit utilizatorului 24/7.

II. Notiuni

- 2.1. **Card de plată** – (în continuare „Card”) un suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul căruia deținătorul principal/desemnat, de regulă, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și/sau a unor alte coduri care permit identificarea sa, în funcție de tipul Cardului are acces la distanță la Contul la care este atașat Cardul în vederea efectuării operațiunilor de plată;
- 2.2. **Cod de activare** este un cod furnizat de Bancă prin mesaj SMS la solicitarea Deținătorului de card, utilizat în scopul autentificării Deținătorului de card în momentul setării codului PIN la bancomat;
- 2.3. **Deținător principal** – persoana fizică – titular al contului la care este emis Cardul principal;
- 2.4. **Deținător desemnat** – persoana care deține un Card suplimentar emis la cont;
- 2.5. **PIN** - un cod personal de identificare folosit la efectuarea anumitor operațiuni cu utilizarea Cardului;
- 2.6. **MAIBank** - un sistem automatizat de deservire bancară la distanță de tip Mobile Banking, prin intermediul căruia deținătorul de card, de la un telefon mobil tip smartphone sau tabletă conectat la rețeaua internet, poate solicita Codul de activare, efectua tranzacții, bloca cardul, vizualiza situația conturilor sale bancare etc;
- 2.7. **Zona de acces MAIBank fără autentificare** – reprezintă parte a funcționalităților, aplicației MAIBank, care vor fi accesibile utilizatorilor fără autentificare cu parolă de acces;
- 2.8. **Zona de acces MAIBank cu autentificare** – reprezintă parte a funcționalităților, aplicației MAIBank, care vor fi accesibile utilizatorilor doar după respectarea condițiilor indicate în Ghidul serviciilor bancare la distanță, prestate de către BC „Moldova-AgroindBank” SA prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță ”MAIBank”.

III. Pașii de parcurs pentru obținerea Codului de activare și setarea PIN-ului:

3.1. Pentru obținerea Codului de activare veți parcurge următorii pași:

- 3.1.1. Solicitarea Codului de activare;
- 3.1.2. Recepționarea Codului de activare;
- 3.1.3. Setarea PIN-ului și activarea cardului.

3.2. Solicitarea Codului de activare:

3.2.1. După primirea Cardului de la Bancă, solicitați Codul de activare, utilizând una din următoarele modalități:

3.2.1.1. **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

3.2.1.2. **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

3.2.1.3. **Selectați cardul inactiv** din lista de carduri **în aplicația MAIBank Zona autorizată**. Este cazul pentru clienții existenți - deținători de carduri.

** Solicitarea Codului de activare se efectuează utilizând numărul de telefon indicat în profilul DVS în sistemul Băncii*

3.3. Recepționarea Codului de activare:

3.3.1. Urmare a solicitării Codului de activare conform pct 3.2 veți primi un SMS de la numărul scurt **6242** cu Codul de activare.

3.3.2. Codul de activare nu trebuie dezvăluit persoanelor terțe.

3.3.3. În cazul în care ați pierdut sau nu ați primit SMS-ul cu Codul de activare, inițiați retransmiterea solicitării de primire a Codului de activare conform pct 3.2.

3.3.4. Dacă solicitați codul de activare **după 3 luni de la emiterea cardului** conform pct 3.2, 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.

3.3.5. 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.

3.3.6. În cazul Cardurilor Business și a celor suplimentare Codul de activare este transmis deținătorului desemnat pe numele căruia este emis Cardul.

3.4. Setarea PIN-ului și Activarea cardului:

3.4.1. Pentru a putea utiliza Cardul este necesar de setat PIN-ul și activat cardul.

3.4.2. PIN-ul se setează și cardul se activează exclusiv la bancomatele Băncii.

3.4.3. La bancomatele Băncii urmați următorii pași:

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

3.4.3.2. Introduceți și confirmați Codul de activare primi prin SMS de la numărul scurt **6242**;

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

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

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

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

IV. Dispoziții finale

4.1. Deținătorul de card va fi informat despre încetarea/modificarea prezentei Instrucțiuni sau despre intrarea în vigoare a noii Instrucțiuni, conform Actelor normative interne și a legislației în vigoare, prin intermediul publicării informației respective/plasării versiunii noi pe site-ul Băncii www.maib.md. Instrucțiunea se consideră modificată din momentul publicării/plasării noii versiuni pe site-ul Băncii www.maib.md.

4.2. În scopul evitării riscului unor acțiuni frauduloase cu cardul de plată, Deținătorul cardului Băncii este obligat să respecte și să îndeplinească instrucțiunile de utilizare și păstrare a cardurilor de plată în conformitate cu “Regulile de utilizare a cardurilor de către persoanele fizice” emise de Bancă.

4.3. Banca oferă clienților suport în utilizarea serviciului „PIN by SMS”, prin intermediul Serviciului Contact Center la numărul de telefon: 1313 sau e-mail: inform@maib.md.