

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 expediat 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 numărul de telefon indicat în profilul Dvs în sistemul Băncii. În cazul în care codul este pierdut sau nu ați primit SMS-ul cu Codul de activare, îl puteți solicita utilizând modalitățile descrise în prezenta instrucțiune.
- 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. **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..
- 2.6. **PIN** - un cod personal de identificare folosit la efectuarea anumitor operațiuni cu utilizarea Cardului.
- 2.7. **Terminal POS** - terminal electronic de plată, care permite, în urma interacțiunii cu cardul, efectuarea procedurilor de autorizare a operațiunilor cu cardul;
- 2.8. **Zona de acces MAIBank fără autentificare** – reprezintă parte a funcționalităților, aplicației MAIBank, care vor fi accesibile utilizatorilor fără autentificare cu parolă de acces.
- 2.9. **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 Bancă prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță ”MAIBank”.
- 2.10. Bancă – BC „MAIB” S.A.

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

III. Setarea PIN-ului și activarea cardului:

3.1 Pașii de parcurs pentru setarea PIN-ului:

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

3.2 Banca transmite prin SMS, de la numărul scurt **6242**, Codul de activare Deținătorului cardului la numărul de telefon indicat în profilul Dvs. în sistemul Băncii.

3.3 Codul de activare nu trebuie dezvăluit persoanelor terțe.

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

3.5 Pentru **setarea PIN-ului la bancomatele maib**, efectuați următoarele:

- 3.5.1 Introduceți cardul în bancomat și selectați limba de comunicare;
- 3.5.2 Introduceți și confirmați Codul de activare recepționat prin SMS, de la numărul scurt **6242**;
- 3.5.3 Setati PIN-ul și confirmați repetat PIN-ul introdus;
- 3.5.4 După setarea PIN-ului cardul se activează automat.

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

- 3.6.1 introduceți PIN cod dorit și confirmați;
- 3.6.2 reintroduceți PIN cod dorit și confirmați;
- 3.6.3 introduceți codul de activare primit prin SMS și confirmați.

3.7 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.

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

3.9 În cazul în care ați pierdut sau nu ați recepționat SMS-ul cu Codul de activare de la numărul scurt **6242** (card urgent, alte cazuri), veți solicita Codul de activare, utilizând una din 3 modalități:

- 3.9.1. **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,
- 3.9.2. **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 noii - deținători de carduri ai Băncii sau,
- 3.9.3. **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*

3.10 Dacă solicitați codul de activare **după 3 luni de la emiterea cardului** conform modalităților descrise în pct. 3.7. din prezenta Instrucțiune, în scopul asigurării securității cardului Dvs,

**CONDIȚII GENERALE BANCARE PENTRU PERSOANE FIZICE
ÎN CADRUL BC „MAIB” S.A.**

veți fi contactat și identificat de către angajatul Serviciului Contact Center, după care veți primi SMS-ul cu Codul de activare.

- 3.11 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.
- 3.12 În cazul Cardurilor Business și a celor suplimentare Codul de activare este transmis deținătorului desemnat pe numele căruia este emis Cardul.
- 3.13 Recepționarea codului de activare și Solicitarea Codului de activare se efectuează utilizând numărul de telefon indicat în profilul Dvs în sistemul Băncii.

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. Deținătorul de card poate avea acces la ultima versiune a Instrucțiunii oricând, pe pagina web a 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 “ Condiții generale bancare pentru persoane fizice în cadrul B.C. „Moldova-Agroindbank” S.A.”. Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Deținător de card și Bancă pe marginea utilizării Serviciului PIN by SMS 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.
- 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.