

## Reguli de utilizare a serviciului P2P

### 1. Dispoziții generale

**1.1.** Regulele de utilizare a Serviciului P2P (în continuare Reguli), stabilite de BC „MAIB” S.A. (în continuare **maib**), descriu modul în care **maib** oferă persoanelor fizice – deținători ai cardurilor de plată emise de orice bancă din RM inclusiv cardurile **maib**, posibilitatea utilizării serviciului P2P.

**1.2.** Prezentele Reguli de utilizare completează și detaliază relația contractuală existentă între deținătorul de card emis de către orice bancă din RM și **maib**, în conformitate cu Regulele de utilizare a cardului. „Regulile de utilizare a Serviciului P2P” și „Regulile de utilizare a cardului” sunt accesibile la orice ghișeu al **maib** sau pe pagina web.

### 2. Noțiuni

**2.1. Bancă** – prestatorul Serviciului P2P: BC „MAIB” S.A. (în continuare **maib**);

**2.2. Beneficiar** – deținător de card de plată în favoarea căruia este efectuată operațiunea de transmitere a mijloacelor bănești în cadrul serviciului P2P;

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

2.3.1. la bancomate se utilizează cardul și codul PIN;

2.3.2. pe pagina web se utilizează elementele de autentificare de tip OTP;

2.3.3. în aplicația mobilă se utilizează elementele de autentificare de tip login, parolă, OTP, cod de acces, autentificare biometrică 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 **maib** a emis cardul.

**2.8. Deținător de card emis de altă bancă** – deținător de card emis de o bancă din RM, alta decât **maib** sau deținător de card emis de o bancă din străinătate cu excepția SUA.

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

**2.10. Inițiator transfer de pe cardul maib**– deținător de card MasterCard/Visa/American Express, care inițiază un transfer de mijloace bănești de pe orice card emis în RM / din străinătate, inclusiv card **maib**.

**2.11. Inițiator alimentarea cardului maib**– deținător de card MasterCard/Visa care inițiază operațiunea de alimentare de mijloace bănești pe un card **maib** .

**2.12. Inițiator transfer între cardurile din RM** - deținător de card Mastercard/Visa care inițiază o operațiune de transferare a mijloacelor bănești de pe un card emis în RM pe un card emis în RM.

**2.13. Limite** - „Limitele serviciului P2P” conform anexei nr.1 la *Instrucțiunea de utilizare a serviciului P2P*, aprobate în ordinea stabilită în **maib**.

**2.14. 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.

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

**2.16. Serviciul P2P** – serviciul care oferă posibilitatea deținătorilor de carduri de a transfera mijloacele bănești de pe un card pe altul, prestat prin trei funcționalități:

2.16.1. **Transfer de pe cardul maib** – oferă posibilitatea deținătorilor de card de a transfera mijloacele bănești de pe un card emis de **maib** pe orice card emis în RM /sau peste hotare prin intermediul bancomatelor gestionate de către **maib** și canalelor de deservire la distanță -pagina web <https://p2p.maib.md> și aplicația mobilă „MAIBank”;

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

2.16.3. **Transferul dintre cardurile emise de băncile din RM (în continuare „local-to-local”)** - serviciul care oferă posibilitatea de a transfera mijloacele

bănești de pe orice card emis de băncile RM la orice card emis de băncile RM, prin intermediul paginii web <https://p2p.maib.md>, fără necesitatea existenței unui card **maib**.

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

**2.18. Tarife** – „Tarifele serviciului P2P” aprobate în ordinea stabilită în **maib**.

**2.19. 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 **maib**, 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 **maib** și client.

**3.2.** Pentru tranzacțiile P2P se percep comisioane în corespundere cu „Tarifele serviciului P2P”, aprobate în ordinea stabilită în **maib**, plasate pe pagina web <https://p2p.maib.md>.

**3.3.** Toate tranzacțiile P2P se efectuează cu respectarea „Limitele serviciului P2P” conform anexei nr.1 la *Instrucțiunea de utilizare a serviciului P2P*, aprobate în ordinea stabilită în **maib**, plasate pe pagina web <https://p2p.maib.md>.

**3.4.** Tranzacțiile P2P inițiate de pe canalele/platformele altor bănci se taxează conform tarifelor altor bănci / platformelor utilizate. Tariful „Gratis” de la **maib** nu se aplică.

**3.5.** Prin utilizarea serviciului P2P are loc inițierea perfectării documentului electronic prin care inițiatorul solicită efectuarea tranzacției cu utilizarea cardului inițiatorului. **Maib** în cadrul sesiunii procesează documentul electronic menționat mai sus și îl autorizează, el având statut de cerere, iar **maib** 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.

**3.6.** Banca Inițiatorului/Beneficiarului poate aplica comisioane pentru operațiunile P2P. **Maib** nu poartă răspundere pentru valoarea și modul de percepere a comisiunilor de către banca Inițiatorului/Beneficiarului.

**3.7.** În cadrul efectuării tranzacțiilor P2P, **maib** va aplica limite de sumă/număr de tranzacții în conformitate cu Limitele în vigoare la ziua executării transferului.

**3.8.** În cadrul serviciului P2P, dacă valuta transferului este diferită de valuta contului inițiatorului / beneficiarului, banca inițiatorului/beneficiarului va converti corespunzător suma tranzacției în valuta contului, în conformitate cu procedurile sale interne. Cursul de schimb valutar pentru operațiunile de convertire valutară sunt stabilite de către banca inițiatorului /beneficiarului. În cazul **maib**, se va aplica rata de schimb pentru operațiuni cu carduri din data efectuării tranzacției (în dependență de ora efectuării tranzacției, suma blocată/disponibilă în cont în momentul autorizării tranzacției și suma debitată/creditată din cont în momentul decontării financiare pot varia).

## 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. Maib** 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 non-repudierii 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 **maib** 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 înainte de utilizarea 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 **maib**;

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. **Maib** are dreptul:

4.4.1. să perceapă Tarife pentru prestarea serviciului P2P;

4.4.2. să aplice Limitele tranzacționale pentru serviciul 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 **maib** 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 **maib** , 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. **Maib** 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 **maib** în cadrul sesiunii de utilizare a serviciului.

5.2. **Maib** și clientul recunosc faptul că documentele electronice transmise în adresa **maib** 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. **Maib** și clientul recunosc puterea juridică a tranzacțiilor efectuate în cadrul sesiunii de utilizare a serviciului.

5.4. **Maib** va întreprinde toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a serviciului. **Maib** 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 tranzacțiilor P2P efectuate în bancomatele **maib** ;
- 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 **maib** .

**5.6.** Clientul se face responsabil pentru faptul că transferurile să corespundă prevederilor legislației în vigoare a RM, 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 RM în cazul efectuării tranzacțiilor în valută străină în alte scopuri decât donație și/sau împrumuturi.

**5.8. Maib** 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. Maib** 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 **maib** 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 RM sau din străinătate, devine disponibilă beneficiarului depinde de banca beneficiarului. Posibilitatea realizării transferului de bani pe un card emis de o altă bancă din RM sau din străinătate este în responsabilitatea finală a băncii emitente a cardului respectiv. **Maib** nu este responsabilă pentru neprocesarea sau neprocesarea în termen rezonabil a transferului pe un card emis de o altă bancă din RM 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 **maib** , 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 non-repudiabile (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.

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.** **Maib** oferă suport telefonic clienților prin intermediul Serviciului Contact Center.

**6.2.** Serviciului Contact Center al **maib** 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 **maib** sau al altei bănci din RM, pe cardul de plată al beneficiarului utilizând canalele de deservire la distanță sau bancomatele gestionate de către **maib**.

**7.2. Temeiurile legale** de prelucrare a datelor cu caracter personal de către **maib** îl constituie cererea clientului de inițiere a serviciilor de transfer a mijloacelor bănești, precum și obligația de executare a prevederilor contractuale la care **maib** este parte (contractul de cont curent bancar pentru persoane fizice și contractul privind emiterea și utilizarea cardurilor de către persoanele fizice). Totodată **maib** prelucrează datele clienților având ca temei legal obligația legală care îi revine conform legislației cu privire la activitatea băncilor (Legea privind activitatea băncilor, nr.202 din 06.10.2017), legislației cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

**7.3. Subiecții datelor cu caracter personal**, prelucrate în cadrul serviciului P2P, sunt clienții care inițiază un transfer prin intermediul serviciului P2P, 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 **maib**, prin intermediul prezentelor *Reguli de utilizare a serviciului P2P*, precum și prin intermediul paginii web a **maib** : [www.maib.md](http://www.maib.md). Subiecții datelor cu caracter personal beneficiază de drepturile menționate în legislația RM 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 **maib** la operațiunile efectuate prin intermediul serviciului P2P;
- 7.5.5. *adresa IP, marca dispozitivului, sistemul de operare, geolocația* pentru identificarea clientului **maib** la operațiunile efectuate prin intermediul serviciului P2P.

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

- 7.6.1. cererea de deschidere a contului bancar persoanei fizice, la încheierea cu **maib** a contractului de cont curent bancar pentru persoane fizice;
- 7.6.2. cererea de emitere card pentru persoane fizice, la încheierea cu **maib** a contractului privind emiterea și utilizarea cardurilor de către persoanele fizice;
- 7.6.3. informațiile obținute nemijlocit prin intermediul serviciului 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. Banca este obligată să stocheze informația privind clienții conform termenelor stabilite de *Legea privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, nr. 308/2017*.

**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. **Maib** 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 **maib** este obligată legal 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, sau către persoanele împuternicite de **maib** în vederea executării prevederilor contractuale.



**7.9. Măsurile de protecție a datelor cu caracter personal** sunt implementate și se asigură în conformitate cu legislația în vigoare și actele normative interne. **Maib** 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 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 RM, acordurile internaționale ratificate de către RM precum și cu regulile și reglementările sistemelor internaționale de plăți MasterCard /Visa /American Express.

## 9. Dispozițiile finale

**9.1** Relațiile dintre **maib** 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 RM, precum și regulile și reglementările sistemelor de plăți.

**9.2** Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între client și **maib** 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 RM precum și reglementările sistemelor de plăți.

**9.3** **Maib** va examina reclamațiile depuse de către client la **maib** 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.

**9.4** **Maib** 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 **maib** <https://p2p.maib.md>