



Anexa nr. 1 la Ghidul serviciului P2P

Instrucțiuni de utilizare a serviciului P2P

I. Dispoziții generale

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

1.1.1. 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 /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”);

1.1.2. 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”).

1.1.3. 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> (cu implementarea ulterioară și pe aplicația mobilă „MAIBank”), fără necesitatea existenței unui card **maib**.

1.2. Transferurile de tip P2P inițiat de pe canalele altor bănci către cardurile emise de **maib** nu cad sub prevederile prezentei Instrucțiuni.

1.3. Accesul la serviciul P2P este oferit deținătorului de card 24/7.

II. Noțiuni

2.1. Autentificare de tip OTP – tipul autentificării, care prevede transmiterea de către **maib** în adresa deținătorului de card a unei parole de unică folosință prin mesaj SMS la numărul de telefon înregistrat în baza de date a **maib** și introducerea acestei parole de către inițiator în interfața serviciului;

2.2. Banca – prestatorul Serviciului P2P : BC „MAIB” SA. (în continuare **maib**);



- 2.3. Bancomat** - terminal electronic mecanic, care permite deținătorilor de card de a retrage disponibilul din contul de card de plată sub formă de numerar, de a depune mijloacelor bănești în contul de card, de a transfera mijloacele bănești, de a efectua operațiunile de schimb valutar, de a obține informații privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate cu/ fără cardurile de plată;
- 2.4. Beneficiar** - deținător de card de plată în favoarea căruia este efectuată operațiunea de transmitere a mijloacelor bănești în cadrul serviciului P2P;
- 2.5. Card de plată** - card bancar emis pe numele Deținătorului în conformitate cu contractul încheiat cu banca privind emiterea și utilizarea cardurilor;
- 2.6. Cont** – cont de plăți în lei moldovenești sau în valută străină, deschis pe numele deținătorului de card, în care sunt reflectate operațiunile cu cardurile de plată;
- 2.7. Deținător de card** – persoana fizică – titular al contului;
- 2.8. 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** , pagina web <https://p2p.maib.md> și aplicația mobilă „MAIBank”. Modul de autentificare a inițiatorului depinde de tipul canalului utilizat:
 - 2.8.1. la bancomate se utilizează cardul și codul PIN;
 - 2.8.2. pe pagina web se utilizează elementele de autentificare de tip OTP;
 - 2.8.3. în aplicația mobilă se utilizează elementele de autentificare de tip login, parolă, OTP, cod de acces , autentificarea biometrică, etc).
- 2.9. 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**;
- 2.10. Inițiator alimentarea cardului maib**– deținător de card MasterCard/Visa care inițiază operațiunea de alimentare de mijloace bănești pe un card emis de orice bancă din RM, inclusiv pe un card **maib**;
- 2.11. 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.
- 2.12. Persoană fizică** - cetățean al RM sau cetățean străin, care efectuează tranzacții în conturile de plată;
- 2.13. Sistem de plăți** – sistemul internațional de plăți Mastercard Worldwide/ Visa International/ American Express;



- 2.14. Transfer** - acțiune prin care inițiatorul transferă mijloace bănești în favoarea beneficiarului utilizând canalele electronice;
- 2.15. 3D Secure** – cod de tip OTP primit de deținătorul cardului de plată prin e-mail/ SMS (sau o altă modalitate propusă de banca emitentă a cardului) în momentul efectuării tranzacției. Cardurile emise de către băncile care nu au tehnologia 3D-Secure nu sunt acceptate în cadrul serviciului de alimentare și transfer dintre cardurile emise de băncile din RM.

III. Condiții de utilizare a serviciului P2P

- 3.1.** Inițiatori ai unui transfer de pe card **maib** pot fi doar deținătorii de card ai **maib** emis sub egida sistemelor internaționale de plăți Mastercard/Visa /American Express. Transferurile pot fi efectuate inclusiv și între cardurile sistemelor de plăți Visa și Mastercard. În cadrul serviciului de transfer de pe cardul **maib**, pentru Cardurile American Express, Inițiatorul poate utiliza ca Beneficiar doar cardurile American Express emise de **maib**. Transferurile de pe cardurile **maib** pot fi efectuate la ATM-urile **maib**, în aplicația mobilă "MAIBank" și de pe pagina web <https://p2p.maib.md>.
- 3.2.** Inițiator al unei alimentări a cardului **maib** este deținătorul unui card **maib** care dorește să alimenteze cardul său **maib** de pe un alt card emis de altă bancă, din RM sau din străinătate, cu excepția SUA.. Transferurile pot fi efectuate între cardurile sistemelor de plăți Visa și Mastercard. Alimentarea cardului **maib** poate fi efectuată în aplicația mobilă „MAIBank” și de pe pagina web <https://p2p.maib.md>.
- 3.3.** Inițiatori ai transferului între cardurile emise de băncile din RM (fără participarea cardului **maib** : local-to-local) pot fi orice deținători de carduri emise în RM care doresc să transfere mijloacele bănești la un alt card emis în RM. Transferul între cardurile emise de băncile din RM poate fi efectuată de pe pagina web <https://p2p.maib.md>.
- 3.4.** 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 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).
- 3.5.** Toate tranzacțiile P2P se efectuează cu respectarea „Limitelor aferente serviciului P2P” conform anexei nr.1 la prezenta Instrucțiune , aprobate în ordinea stabilită în **maib**, plasate pe pagina web <https://p2p.maib.md> .



- 3.6. 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>.
- 3.7. 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.
- 3.8. Inițiatorul poartă responsabilitate personală pentru transferurile de mijloace bănești efectuate utilizând serviciul P2P;
- 3.9. **Maib** nu este responsabilă pentru situațiile în care Clientul a indicat greșit numărul cardului sau suma transferului.
- 3.10. Inițiatorul este responsabil de utilizarea în cadrul serviciului P2P a cardurilor valabile, emise în conformitate cu cerințele sistemelor internaționale de plăți.
- 3.11. Solicitățile și reclamațiile aferente serviciului P2P vor fi adresate la sucursalele băncii, apelând Serviciul Contact Center sau expediate la adresa cards@maib.md

IV. Efectuarea transferului P2P de pe cardul maib

- 4.1. Transferurile de mijloace bănești efectuate prin intermediul serviciului P2P pot fi efectuate prin următoarele canale:
 - 4.1.1. Prin intermediul bancomatelor gestionate de **maib** - deținătorii de carduri de plată, vor parcurge următoarele etape:
 - 4.1.1.1. Introduce cardul de plată în bancomat și se autentifică prin PIN;
 - 4.1.1.2. Selectează din meniu „Transferuri (P2P, cash by code)
 - 4.1.1.3. Selectează din meniu „Transfer de la card la card (P2P)”;
 - 4.1.1.4. Indică numărul cardului de plată al beneficiarului;
 - 4.1.1.5. Indică valuta transferului;
 - 4.1.1.6. Indică suma transferului;
 - 4.1.1.7. Verifică datele introduse și confirmă tranzacția;
 - 4.1.1.8. Primește confirmare că tranzacția a trecut cu succes.
 - 4.1.2. Prin intermediul aplicației mobile “MAIBank” - deținătorii de carduri de plată, vor parcurge următoarele etape:
 - 4.1.2.1. Selectează din meniul plăți „Transfer către o persoană”;
 - 4.1.2.2. Selectează cardul de la care va fi efectuat transferul;



- 4.1.2.3. Indică suma transferului și selectează valuta transferului;
 - 4.1.2.4. Introduce numărul cardului de plată al beneficiarului sau selectează beneficiarul din lista de contacte ale telefonului mobil sau selectează propriul card;
 - 4.1.2.5. Introduce numele, prenumele beneficiarului (dacă nu a selectat beneficiarul în prealabil din lista de contacte al telefonului mobil);
 - 4.1.2.6. Accesează butonul „Continuă” și la ecran se va afișa mărimea comisionului perceput pentru tranzacția respectivă (excepție sunt transferurile între cardurile proprii);
 - 4.1.2.7. Indică parola unică primită prin SMS și confirmă tranzacția;
 - 4.1.2.8. Primește confirmare că tranzacția a trecut cu succes.
- 4.1.3. Prin intermediul paginii web a **maib** <https://p2p.maib.md> - deținătorii de carduri de plată vor parcurge următoarele etape:**
- 4.1.3.1. Accesează pagina web a <https://p2p.maib.md>;
 - 4.1.3.2. Introduce numărul cardului de plată al inițiatorului și termenul de valabilitate;
 - 4.1.3.3. Introduce suma și valuta transferului;
 - 4.1.3.4. Introduce numele, prenumele și numărul cardului de plată al beneficiarului;
 - 4.1.3.5. Verifică datele introduse și acceptă prin bifarea “Sunt de acord cu Regulile de utilizare a Serviciului P2P”;
 - 4.1.3.6. Accesează butonul „Transferați banii” ”(acesta nu va fi activ, în caz că nu va fi bifat „Sunt de acord cu Regulile de utilizare a Serviciului P2P” și „ Nu sunt robot”);
 - 4.1.3.7. Verifică mărimea comisionului prezentat la ecran, care se percepe pentru efectuarea tranzacției;
 - 4.1.3.8. Introduce parola OTP primită și confirmă tranzacția;
 - 4.1.3.9. Primește confirmare că tranzacția a trecut cu succes.

V. Efectuarea alimentării P2P a cardului maib

- 5.1.** Alimentarea cardului **maib** poate fi efectuată prin următoarele canale:



- 5.1.1. Prin intermediul aplicației mobile “MAIBank” deținătorii de carduri de plată vor parcurge următoarele etape:**
- 5.1.1.1. Selectează din meniul plăți - „Alimentare card”;
 - 5.1.1.2. Alege din lista care card de plată sa fie alimentat;
 - 5.1.1.3. Indică datele cardului de plată emis de altă bancă de pe care se efectuează alimentarea: numele, prenumele, numărul cardului, data expirării și codul CVV;
 - 5.1.1.4. Indică suma transferului și selectează valuta transferului;
 - 5.1.1.5. Confirmă datele tranzacției;
 - 5.1.1.6. Introduce și confirmă codul 3D Secure (obligatoriu);
 - 5.1.1.7. **Atenție:** pentru acest tip de tranzacții primiți mesajul SMS de confirmare / prin „MAIBank” cu descrierea tranzacției **”P2P PULLING”** - ce înseamnă alimentarea cardului **maib** prin platformele **maib**).
- 5.1.2. Prin intermediul paginii web a maib <https://p2p.maib.md>, deținătorii de carduri de plată vor parcurge următoarele etape :**
- 5.1.2.1. Accesează pagina web a **maib** <https://p2p.maib.md>;
 - 5.1.2.2. Introduce numărul cardului de plată de pe care se transferă banii și termenul de valabilitate (în câmpul ”număr card expeditor”). Obligativ se completează: numele, prenumele, CVV-ul și termenul de valabilitate;
 - 5.1.2.3. Introduce suma și valuta transferului;
 - 5.1.2.4. Introduce prenumele, numele și numărul cardului de plată al beneficiarului (în câmpul ”număr card beneficiar”);
 - 5.1.2.5. Verifică datele introduse și confirmă tranzacția bifând “Sunt de acord cu Regulile de utilizare a serviciului P2P”;
 - 5.1.2.6. Accesează butonul „Transferați banii”(acesta nu va fi activ în caz că nu va fi bifat “Sunt de acord cu Regulile de utilizare a serviciului P2P” și „Nu sunt robot”);
 - 5.1.2.7. Verifică mărimea comisionului prezentat la ecran, care se percepe pentru efectuarea tranzacției;
 - 5.1.2.8. Se introduce codul 3D-Secure (obligatoriu) primit prin SMS (sau o altă modalitate propusă de banca emitentă a cardului) și confirmă tranzacția;
 - 5.1.2.9. Primește confirmare că tranzacția a trecut cu succes.



VI. Efectuarea operațiunii P2P între cardurile din RM(local-to-local)

- 6.1.** Transferarea mijloacelor bănești de pe orice card emis în RM pe un card emis de orice bancă din RM, se face prin pagina web a **maib** <https://p2p.maib.md> trecând etapele descrise în pct. 5.1.2.

VII. Dispoziții finale

- 7.1.** 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 **maib** www.maib.md. Instrucțiunea se consideră modificată din momentul publicării/plasării noii versiuni pe site-ul **maib** www.maib.md.
- 7.2.** În scopul evitării riscului unor acțiuni frauduloase cu cardul de plată, Deținătorul cardului **maib** 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 **maib** .
- 7.3.** **Maib** oferă clienților suport în utilizarea serviciului P2P, prin intermediul Serviciului Contact Center la numărul de telefon: 1313 sau e-mail: inform@maib.md.