



Anexa nr.1 la Ghidul serviciilor PIN by SMS și Assign PIN

Instrucțiune de utilizare a serviciilor PIN by SMS și Assign PIN

I. Dispoziții generale

- 1.1. **Assign PIN** – este un serviciu, care permite setarea sau modificarea **PIN-ului** în maibank. Serviciul este valabil pentru toate cardurile (excepție cardul deschis pe deținătorul desemnat);
- 1.2. **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 prin intermediul bancomatelor Băncii sau terminalelor POS din sucursalele/agențiile Băncii.
- 1.3. Pentru utilizarea serviciilor PIN by SMS și Assign PIN, Banca nu percepe comisioane, accesul la acesta fiind oferit utilizatorilor în mod gratuit.
- 1.4. Accesul la serviciile PIN by SMS și Assign PIN este oferit utilizatorului 24/24.

II. Noțiuni

- 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. **Card digital** - instrument de plata electronică (alternativă digitală a cardului fizic) și care poate fi utilizat prin intermediul aplicațiilor de tip “portofel digital” (în care este înrolat, în vederea efectuării operațiunilor disponibile și asigură acces rapid și comod la mijloacele bănești). Acest card se emite în baza solicitării Clientului doar în cadrul aplicației maibank;
- 2.3. **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;
- 2.4. **Deținător principal** – persoana fizică – titular al contului la care este emis Cardul principal;
- 2.5. **Deținător desemnat** – persoana care deține un Card suplimentar emis la contul titularului;
- 2.6. **maibank** - un sistem automatizat de deservire 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, ce permite Clientului acces de la distanță la mijloacele aflate în Cont, în scopul: obținerii de informații privind starea contului de plăți și a tranzacțiilor realizate, efectuării tranzacțiilor în numele și la ordinul Clientului, etc.;

- 2.7. **PIN** - un cod personal de identificare folosit la efectuarea anumitor operațiuni cu utilizarea Cardului;
- 2.8. **Terminal POS** - terminal electronic de plată, care permite, în urma interacțiunii cu cardul, efectuarea procedurilor de autorizare a operațiunilor cu cardul;
- 2.9. **Zona de acces maibank fără autentificare** – accesibilă utilizatorilor fără autentificare, cu parolă de acces;
- 2.10. **Zona de acces maibank cu autentificare** – accesibilă utilizatorilor doar după logare.

III. Setarea/Modificarea PIN-ului prin Serviciul Assign PIN:

- 4.1. PIN cod îl puteți seta sau modifica în maibank.
- 4.2. Pentru setarea PIN codului urmați pașii:
 - 4.2.1. Selectați opțiunea **“Setare cod PIN”** din opțiunile afișate la accesarea cardului;
 - 4.2.2. Introduceți PIN-ul din patru cifre pe care doriți să îl setați, apoi, repetați PIN-ul setat;
 - 4.2.3. Confirmați setarea codului PIN prin metodele existente de autorizare.
- 4.3. Cardul digital este activ spre utilizare din momentul primirii răspunsului din sistemul informațional bancar, privind deschiderea cardului.
- 4.4. Cardul cu suport fizic va fi activ, după setarea codului PIN în maibank.
- 4.5. În cazul în care ați uitat/pierdut PIN-ul setat, modificați PIN codul în maibank, fără a fi necesară reemiterea cardului digital. Pentru aceasta, selectați opțiunea „Modifica cod PIN” din opțiunile cardului, și urmați pașii similari celor de la setare.
- 4.6. Utilizarea cardului pentru efectuarea plăților, cu introducerea fizică a cardului în POS terminal, va fi posibilă doar după efectuarea unei tranzacții reușite cu contact la orice ATM maib (introducerea fizică în bancomat) și confirmarea cu codul PIN nou setat din maibank (ex. Verificare sold, retragere numerar).
- 4.7. Limita zilnică de setare/modificare a codului PIN este de 2 încercări reușite per card.

IV. Setarea PIN-ului prin Serviciul PIN by SMS:

- 3.1 Pașii de parcurs pentru setarea PIN-ului:
 - 4.1.1. Recepționarea codului de activare;
 - 4.1.2. 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**, 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,
 - 4.9.1. **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,
 - 5.9.1. **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. 4.9 din prezenta Instrucțiune, 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.
 - 3.11** 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.

V. Dispoziții finale

- 5.1. 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.
- 5.2. 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/datelor cardului - numărul complet al cardului, data expirării, codul CVV2/CVC2 ș.a.) și este responsabil de utilizarea corespunzătoare a echipamentului tehnic (telefon, tabletă) și asigurarea confidențialității elementelor de identificare utilizate pentru accesarea serviciilor oferite de Bancă, în conformitate cu "Condiții generale bancare pentru persoane fizice în cadrul B.C. „MAIB” S.A.”.
- 5.3. Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Deținător de card și Bancă pe marginea utilizării Serviciului PIN by SMS și Assign PIN 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. Totodată, deținătorul declară lipsa cărorva vicii de consimțământ, a înțeleș pe deplin prevederile prezentei Instrucțiuni, le acceptă necondiționat și se obligă să le respecte, fără a admite careva derogări.
- 5.4. Banca oferă clienților suport în utilizarea serviciilor PIN by SMS și Assign PIN, inclusiv în cazuri de compromitere, fraudă, etc., prin intermediul Serviciului Contact Center la numărul de telefon: **1313** sau e-mail: inform@maib.md.