



Instrucțiune 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 patru 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 (ATM) gestionate de către **maib** și canalelor de deservire la distanță;(pagina web www.maibpay.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 www.maibpay.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 www.maibpay.md (cu implementarea ulterioară și pe aplicația mobilă „MAIBank”), fără necesitatea existenței unui card **maib**.
 - 1.1.4. **Transfer prin număr de telefon (Visa Alias)**- funcțional în cadrul P2P care oferă posibilitatea deținătorilor de card **maib** de a transfera mijloacele bănești pe orice card emis de o bancă comercială din RM /de peste hotare care este inclus în sisteme internaționale de plăți (Visa, MasterCard, Maestro, etc.) după numărul de telefon mobil atribuit cardului.
- 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 mobil 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 (ATM)** - 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**- Un suport de informație standardizat și, după caz, personalizat prin intermediul căruia Deținătorul are acces la distanță, cu utilizarea numărului personal de identificare al său și/sau a unor alte modalități care permit identificarea sa, în funcție de tipul Cardului, la Contul la care este atașat Cardul în vederea efectuării Operațiunilor.

- 2.6. Cont, Cont curent pentru operațiuni cu cardul, Cont curent, Cont bancar** -Cont de plată în lei moldovenești și/sau altă valută, deschis pe numele Clientului - persoana fizică, la care este atașat un serviciu bancar (depozit la vedere sau depozit la termen sau card de plată, etc.) și în care sunt reflectate înregistrate în ordine cronologică toate operațiunile în numerar și/sau fără numerar, efectuate de către Client în acest cont în conformitate cu legislația în vigoare.
- 2.7. Deținător** – Clientul care este titularul unui card destinat persoanelor fizice, emis de bancă pe numele său, în baza unei cereri. **Sistem automatizat 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(ATM) gestionate de **maib**, pagina web www.maibpay.md și aplicația mobilă –„MAIBank” a Băncii. Modul de autentificare a inițiatorului va depinde de tipul canalului utilizat:
- 2.7.1. la bancomate (ATM) se utilizează cardul și codul PIN;
- 2.7.2. pe pagina web se utilizează elementele de autentificare de tip OTP;
- 2.7.3. în aplicația mobilă se utilizează elementele de autentificare de tip login, parolă, OTP, cod de acces , autentificarea biometrică, etc.
- 2.8. Inițiator al unui transfer de pe card** – 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**;
- 2.9. Inițiator al unei alimentări de card**–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**;
- 2.10. Inițiator al unui transfer între cardurile din RM (local-to-local)** -deținător de card Mastercard/Visa care inițiază o operațiune de transferare a mijloacelor bănești de pe un card emis în RM pe un alt card emis în RM.
- 2.11. Persoană fizică** - cetățean al RM sau cetățean străin, care efectuează tranzacții în conturile de plată;
- 2.12. Sisteme internaționale de plăți (SIP)** – sistemul internațional de plăți Mastercard Worldwide/ Visa International/ American Express etc.
- 2.13. Tranzacție electronică**-operațiune efectuată în formă electronică (document electronic, mesaj electronic etc.) prin intermediul SADD și protejată printr-un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și non-repudierii (imposibilității negării) acesteia;
- 2.14. 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.** Inițiatorul ai unui transfer de pe card **maib** pot fi doar deținătorul unui card **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 www.maibpay.md .
- 3.2.** Inițiator al unui transfer prin numărul de telefon (Visa Alias) poate fi doar deținătorul unui card **maib**. Beneficiarul transferului, în mod obligatoriu trebuie să fie abonat la serviciu „Visa Alias”. Abonarea platitorului se va realiza la primul transfer de acest gen, fiind plasata in mod automat bifa în căsuța “Sunt de-acord cu abonarea la Visa Alias”. Dacă utilizatorul nu dorește abonarea la serviciu „Transfer prin numar de telefon (Visa Alias)”, atunci el va exclude bifa din cadranul

corespunzător. Pentru a se putea dezabona va fi disponibil butonul de dezabonare pe pagina web www.maibpay.md.

- 3.3. Inițiator al unei alimentări a cardului **maib**, sunt beneficiarii care doresc 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 atât prin intermediul aplicației mobile „MAIBank”, cât și prin intermediul paginii web www.maibpay.md.
- 3.4. Inițiator al unui transfer 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 www.maibpay.md.
- 3.5. În cadrul serviciului P2P, dacă valuta transferului este diferită de valuta contului inițiatorului/beneficiarului, banca 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 beneficiarului. În cazul **maib**, se va aplica rata de schimb pentru operațiuni cu carduri la data autorizării 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).
- 3.6. Toate tranzacțiile P2P se efectuează cu respectarea „Limitelor aferente serviciului P2P” aprobate în ordinea stabilită în **maib**, plasate pe pagina web www.maibpay.md și www.maib.md.
- 3.7. Pentru tranzacțiile P2P se percep comisioane în corespundere cu „Tarifele serviciului P2P”, aprobate în ordinea stabilită în **maib**, plasate pe pagina web www.maibpay.md și www.maib.md.
- 3.8. Tranzacțiile P2P inițiate de pe canalele/platformele altor bănci se taxează conform tarifelor altor bănci/platformelor utilizate. Inițiatorul poartă responsabilitate personală pentru transferurile de mijloace bănești efectuate utilizând serviciul P2P;
- 3.9. **Maib** nu este responsabil pentru situațiile în care Clientul a indicat greșit numărul cardului, suma și/sau valuta transferului.
- 3.10. Inițiatorul este responsabil de utilizarea în cadrul serviciului P2P a cardurilor valabile, fără careva restricții la card și emise în conformitate cu cerințele sistemelor internaționale de plăți.
- 3.11. Solicitățile și reclamațiile aferente serviciului P2P vor fi adresate la sucursalele băncii, fie apelând Serviciul Contact Center (număr local 1313 și număr internațional 373 22 450603) sau expediate la adresa de email 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 (ATM) gestionate de maib - deținătorii de carduri de plată, vor parcurge următoarele etape:
 - 4.1.1.1. Introduce cardul de plată în bancomat (ATM) 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 tastând butonul confirmă;
 - 4.1.1.8. Primește confirmare că tranzacția a trecut cu succes (sau neprocesarea acesteia, după caz).

- 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 (sau neprocesarea acesteia, după caz).
- 4.1.3. Prin intermediul paginii web a maib - www.maibpay.md - deținătorii de carduri de plată vor parcurge următoarele etape:
- 4.1.3.1. Accesează pagina web www.maibpay.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*”);
 - 4.1.3.7. Verifică mărimea comisionului prezentat la ecran care se percepe pentru efectuarea tranzacției;
 - 4.1.3.8. Introduce parola OTP primită la numărul de telefon mobil și confirmă tranzacția;
 - 4.1.3.9. Primește confirmare că tranzacția a trecut cu succes (sau neprocesarea acesteia, după caz).
- 4.1.4. Transferurile P2P de pe cardul maib prin număr de telefon (Visa Alias) se efectuează prin intermediul paginii web www.maibpay.md. În acest sens, deținătorul cardului de plată va parcurge următoarele etape:
- 4.1.4.1. Accesează pagina web www.maibpay.md
 - 4.1.4.2. Introduce numărul cardului de plată al inițiatorului și termenul de valabilitate;
 - 4.1.4.3. Introduce numărul de telefon mobil al beneficiarului;
 - 4.1.4.4. Introduce suma și valuta transferului ;
 - 4.1.4.5. Verifică datele introduse și acceptă Regulile de utilizare a Serviciului P2P, prin aplicarea unei bife corespunzătoare, însoțită de textul: „*Sunt de acord cu Regulile de utilizare a Serviciului P2P*”. Totodată, în mod automat va fi plasată bifa în căsuța “*Sunt de-acord cu abonarea la Visa Alias*” pentru abonarea la acest serviciu. Dacă utilizatorul nu dorește abonarea la serviciu „Transfer prin număr de telefon (Visa Alias)”, atunci el va exclude bifa din cadranul corespunzător;

- 4.1.4.6. 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”);
- 4.1.4.7. Verifică mărimea comisionului prezentat la ecran, care se percepe pentru efectuarea tranzacției;
- 4.1.4.8. Introduce parola OTP primită la nr.de telefon mobil și confirmă tranzacția;
- 4.1.4.9. Recepționează confirmare pe telefon că tranzacția a avut loc cu succes. (sau neprocesarea acesteia, după caz).

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 (sau o altă modalitate propusă de banca emitentă a cardului)
- 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**).

5.2 Prin intermediul paginii web a maib www.maibpay.md, deținătorii de carduri de plată vor parcurge următoarele etape .

5.2.1. Accesează pagina web www.maibpay.md ;

- 5.2.1.1. Introduce numărul cardului de plată de pe care se transferă banii și termenul de valabilitate (în câmpul ”număr card expeditor”). Obligatoriu se completează: numele, prenumele, CVV-ul și termenul de valabilitate;
- 5.2.1.2. Introduce suma și valuta transferului;
- 5.2.1.3. Introduce prenumele, numele și numărul cardului de plată al beneficiarului (în câmpul ”număr card beneficiar”);
- 5.2.1.4. Verifică datele introduse și confirmă tranzacția bifând “Sunt de acord cu Regulile de utilizare a serviciului P2P”;
- 5.2.1.5. 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”);
- 5.2.1.6. Verifică mărimea comisionului prezentat la ecran, care se percepe pentru efectuarea tranzacției;
- 5.2.1.7. Se introduce codul 3D-Secure (obligatoriu) primit prin SMS (sau o altă modalitate propusă de banca emitentă a cardului) și confirmă tranzacția;
- 5.2.1.8. 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**, www.maibpay.md trecând etapele descrise în pct. 5.2.

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: local 1313 sau internațional +373 22 450603 sau prin e-mail: info@maib.md.