



*Anexa nr. 1 la Ghidul serviciului P2P în cadrul BC "MAIB" SA*

**Instrucțiune de utilizare a serviciului P2P**

**I. Dispoziții generale**

**1.1. Serviciul P2P – (Person to Person)** serviciul care oferă posibilitatea deținătorilor de carduri de a transfera mijloacele bănești de pe un card pe altul, prestat prin următoarele funcționalități:

**1.1.1. Transfer de pe cardul maib** – oferă posibilitatea deținătorilor de card maib de a transfera mijloacele bănești de pe cardul său pe orice alt card emis în RM /peste hotare prin intermediul aplicației mobile maibank, bancomatelor (ATM) gestionate de către **maib** și prin pagina web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md).

**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 hotarele țării, cu excepția SUA prin pagina web [www.maibpay.md](http://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 alt card emis de băncile RM, prin intermediul paginii web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md) și prin 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, ) după numărul de telefon mobil atribuit cardului.

**1.1.5. Transfer prin serviciul MIA Plăți Instant**- funcțional în cadrul **P2P** care oferă posibilitatea deținătorilor de card/cont **maib** de a transfera mijloacele bănești pe orice card emis de o bancă comercială din RM către un beneficiar care este, în mod obligatoriu, abonat la serviciu MIA Plăți Instant.

**1.1.6. Serviciul (Solicită transfer) RTP (Request to Pay)** – serviciul în cadrul MIA Plăți Instant, care permite utilizatorului aplicației maibank, crearea unei solicitări de transfer în beneficiul său de la un alt participant în cadrul serviciului MIA Plăți Instant direct în aplicația mobilă maibank.

**1.1.7. Serviciul QR code**- serviciul în cadrul serviciului MIA Plăți Instant, care oferă posibilitatea de a transfera sau recepționa bani prin utilizarea QR doar prin generarea și scanarea acestuia în aplicația maibank (transfer de bani

dintr-un cont bancar de card către alt cont bancar de card (transferuri interne și între bănci locale).

**1.1.8. Serviciul Me2Me** - serviciu în cadrul serviciului MIA Plăți Instant, care îți permite să faci transfer la conturile proprii dintr-o altă bancă sau participant la sistemul de plăți instant (în rețeaua băncilor locale).

- 1.2. Transferurile de tip P2P ,RTP,QR, Me2Me inițiat de pe canalele altor bănci către cardurile emise de **maib** nu cad sub prevederile Prezentei Instrucțiuni.
- 1.3. Accesul la funcționalitățile serviciului P2P, inclusiv MIA Plăți Instant este oferit deținătorului de card maib 24/7.

## II. Notiuni

- 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** pentru a utiliza acesta parolă de către inițiator în interfața utilizată a serviciului;
- 2.2. **Banca** – prestatorul Serviciului P2P (inclusiv MIA Plăți Instant, RTP) BC „MAIB” SA. (în continuare **maib**);
- 2.3. **Bancomat (ATM)** - terminal electronico-mecanic, care permite deținătorilor de card retragerea disponibilului din contul de card de plată sub formă de numerar, după caz, depunerea mijloacelor bănești în contul de card, transferarea mijloacelor bănești, efectuarea operațiunilor de schimb valutar, obținerea de informații privind situația conturilor și a operațiunilor efectuate cu/ fără cardurile de plată;
- 2.4. **Serviciul MIA Plăți Instant** – funcțional în cadrul serviciului P2P, sistem de plăți electronice interbancare implementat de maib în cadrul aplicației maibank, în care tranzacțiile financiare electronice se realizează în timp real prin număr de telefon, oferind beneficiarului, abonat la serviciul MIA Plăți Instant, acces imediat la mijloacele din cont transferate.
- 2.5. **Serviciu Solicită transfer RTP (Request to Pay)** – funcțional în cadrul serviciului MIA Plăți Instant, care permite utilizatorului crearea unei solicitări în beneficiul său de la un alt participant în cadrul serviciului MIA Plăți Instant, direct în aplicația mobilă MAIBank. Cererea de plată implică inițierea de către beneficiarul plății a unei cereri pentru o anumită tranzacție de la un plătitor iar acesta din urmă are, ulterior, posibilitatea de a accepta sau de a respinge cererea de plată. Toate tranzacțiile în cadrul Serviciului RTP sunt efectuate în lei moldovenești.
- 2.6. **Beneficiar** -deținător de card de plată în favoarea căruia este efectuată operațiunea de transmitere a mijloacelor bănești în cadrul serviciului P2P;
- 2.7. **Plătitor** - persoană care este titularul unui cont de plăți și care autorizează un ordin de plată instant (inițiază sau permite executarea unui ordin de plată) din acel cont de plăți.

- 2.8. Cont de bază** - contul ales și definit de utilizator la înrolare în aplicația mobilă maibank care poate fi modificat pe altul oricând, accesând setările aplicației maibank sau MIA Plăți Instant, prin setarea unui alt cont de bază.
- 2.9. 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.
- 2.10. Cont de plată** - Cont de plată în lei moldovenești și/sau altă valută, deschis pe numele Clientului - persoana fizică, la care este atașat un card de plată 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.
- 2.11. Deținător** – Client - persoana fizică, care este titularul unui cont cu card atașat emis de bancă pe numele său, în baza unei cereri.
- 2.12. Aplicația maibank**- aplicația de tip mobile banking, prin intermediul căreia Utilizatorul, de la un telefon mobil de tip smartphone sau tabletă conectat la rețeaua internet, are acces de la distanță la produsele și serviciile bancare disponibile, cu posibilitatea de a efectua anumite tranzacții, vizualiza starea și istoricul tranzacțiilor pe conturile sale bancare, etc.
- 2.13. Pagina web maibpay.md** – o platformă web dezvoltată de maib, pentru a oferi persoanelor fizice efectuarea transferurilor bancare, inclusiv acces la funcțional P2P.
- 2.14. Modul de autentificare** – în dependența de tipul canalului utilizat modul de autentificare va fi următorul:
- 2.14.1. la bancomate (ATM), gestionate de maib, se utilizează cardul și codul PIN;
  - 2.14.2. pe pagina web se utilizează elementele de autentificare de tip OTP;
  - 2.14.3. în aplicația mobilă maibank se utilizează elementele de autentificare de tip login, parolă, OTP, cod de acces, autentificarea biometrică, etc.
- 2.15. 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**;
- 2.16. Inițiator ai unui transfer** în cadrul serviciului **MIA Plăți Instant** - deținător de card/cont maib care inițiază un transfer de mijloace bănești, prin număr de telefon, către un beneficiar care este, în mod obligatoriu, abonat la serviciu MIA Plăți Instant, pe orice card/cont emis în R/M.
- 2.17. 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;

- 2.18. 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.
- 2.19. Persoană fizică** - cetățean al RM sau cetățean străin, care efectuează tranzacții în conturile/cardurile de plată;
- 2.20. Sisteme internaționale de plăți (SIP)** – sistemul internațional de plăți Mastercard Worldwide/ Visa International/ American Express, etc.
- 2.21. 3D Secure** – serviciu de securizare a plăților prin internet, elaborat în baza unui standard internațional de securitate, care presupune că la efectuarea unei achitări în mediul Internet, pe lângă datele cardului (numărul cardului, dată până când este valabil cardul și CVV2) se solicită o autentificare suplimentară, fie prin introducerea OTP fie prin autentificarea biometrică a deținătorului de card.
- 2.22.** Alte noțiuni utilizate în prezenta Instrucțiune vor fi avea același înțeles cum sunt astfel definite în Legea nr. 144/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, Legea nr.183/2016 cu privire la caracterul definitiv al decontării în sistemele de plăți și de decontare a instrumentelor financiare, Regulamentului cu privire la sistemul automatizat de plăți interne, aprobat prin Hotărârea Băncii Naționale a Moldovei nr. 179 din 27.06.2019, precum și în alte acte normative în vigoare.

### **III. Condiții de utilizare a serviciului P2P**

- 3.1.** Inițiatorul unui transfer de pe card **maib** poate fi doar deținătorul unui card **maib**. Transferurile în cadrul serviciului P2P pot fi efectuate între cardurile emise sub egida sistemelor internaționale de plăți Mastercard și Visa. La transferurile în cadrul serviciului P2P cu cardul **maib** American Express, în calitate de beneficiar pot fi utilizate doar cardurile American Express emise de **maib**.
- 3.2.** Transferurile de pe cardurile **maib** pot fi efectuate la ATM-urile **maib**, în aplicația mobilă "MAIBank" și de pe pagina web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md).
- 3.3.** Inițiatorul unui transfer de pe card/cont maib în cadrul serviciului **MIA Plăți Instant** pot fi efectuate dacă Beneficiarul transferului, în mod obligatoriu este abonat la serviciu MIA Plăți Instant, transfer prin număr de telefon. Abonarea Inițiatorului se va realiza în aplicația maibank la efectuarea primului transfer de acest gen, prin accesarea bifei "MIA Plăți Instant". Dacă utilizatorul nu dorește abonarea la serviciu MIA Plăți Instant atunci el nu va accesa bifa.
- 3.4.** Inițiatorul 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 Inițiatorului se va realiza în aplicația maibank la efectuarea primului transfer de acest gen, fiind accesată bifa în căsuța „Transfer prin serviciu extern Visa”. Dacă utilizatorul nu dorește abonarea la serviciu „Transfer prin serviciu extern Visa”, atunci el nu va accesa bifa . Pentru a se putea dezabona va va exclude bifa în căsuța respectivă.

NOTA: Beneficiarii acestui tip de transfer vor fi verificați în mod automatizat utilizând listele de sancțiuni, inclusiv cele internaționale și, în dependență de codul de răspuns, tranzacția va fi aprobată sau refuzată, după caz.

- 3.5.** Inițiatorul/beneficiarul al unei alimentări a cardului **maib**, este deținătorul, 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 atât prin intermediul aplicației mobile maibank, cât și prin intermediul paginii web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md).
- 3.6.** Inițiator al unui transfer între cardurile emise de băncile din RM (fără participarea cardului **maib**: local-to-local) poate fi deținător de carduri emise în RM care dorește să transfere mijloacele bănești la un alt card emis în RM. Transferul între cardurile emise de băncile din RM poate fi efectuat de pe pagina web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md).
- 3.7.** 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).
- 3.8.** Toate tranzacțiile P2P se efectuează cu respectarea „Limitelor aferente serviciului P2P” aprobate în ordinea stabilită în **maib**, plasate pe pagina web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md) și [www.maib.md](http://www.maib.md).
- 3.9.** Pentru tranzacțiile P2P, după caz, se percep comisioane în corespundere cu „Tarifele serviciului P2P”, aprobate în ordinea stabilită în **maib**, plasate pe pagina web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md) și [www.maib.md](http://www.maib.md).
- 3.10.** 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;
- 3.11.** **Maib** nu este responsabil pentru situațiile în care Clientul a indicat greșit numărul cardului, suma și/sau valuta transferului.
- 3.12.** 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.
- 3.13.** Solicitățile și reclamațiile invocate de clienți aferente serviciului P2P vor fi adresate la sucursalele băncii, fie prin intermediul serviciului Departament Suport Clienți apelând număr local 1313 sau număr internațional 373 22 450603) sau expediate la adresa de email [cards@maib.md](mailto: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) sau atinge telefonul (NFC) 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 la ecran 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 sau introduce numărul de telefon al beneficiarului de transfer P2P;
  - 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 OTP primită prin SMS sau utilizează biometria pentru a confirma 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](http://www.maibpay.md) - deținătorii de carduri de plată vor parcurge următoarele etape:
- 4.1.3.1. Accesează pagina web [www.maibpay.md](http://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](http://www.maibpay.md) și aplicația mobilă maibank. În acest sens, deținătorul cardului de plată va parcurge următoarele etape:

Prin intermediul paginii web [www.maibpay.md](http://www.maibpay.md):

- 4.1.4.1. Accesează pagina web [www.maibpay.md](http://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, dacă este abonat la serviciul „Transfer prin serviciu extern (Visa)”;
- 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 înregistrat SAB și confirmă tranzacția;

4.1.4.9. Recepționează confirmare pe ecran și pe telefon că tranzacția a avut loc cu succes. (sau neprocesarea acesteia, după caz).

Prin intermediul aplicației mobile maibank parcurge etapele descrise în pct. 4.1.2. cu condiția că beneficiarul plății este abonat la serviciul “Transfer prin serviciu extern (Visa)”.

## 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](http://www.maibpay.md), deținătorii de carduri de plată vor parcurge următoarele etape:

5.2.1. Accesează pagina web [www.maibpay.md](http://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”). Obligativ se completează: numele, prenumele, CVV-ul și termenul de valabilitate și câmpul cu adresa de domiciliu/ reședința de peste hotare, care apare în cazul în care introduce numărul cardului card emis de altă bancă din străinătate care îi aparține.

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 (sau neprocesarea acesteia, după caz).

## **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](http://www.maibpay.md) trecând etapele descrise în pct. 5.2.

## **VII. Efectuarea operațiunilor P2P, RTP,QR, Me2Me în cadrul serviciului MIA Plăți Instant între conturile din RM**

- 7.1. Abonarea se efectuează prin intermediul aplicației mobile maibank prin parcurgerea următorilor pași :
  - 7.1.1 Accesează maibank;
  - 7.1.2 Selectează meniul „Altele” și setări unde alege P2P;
  - 7.1.3 Setează contul de bază, pentru efectuarea transferului prin serviciul MIA Plăți Instant;
  - 7.1.4 Bifează butonul permit acces prin MIA Plăți Instant;
  - 7.1.5 Se informează clientul despre faptul că la utilizarea serviciilor P2P este de acord cu termenii și condițiile, care sunt accesibile pentru vizualizare;
  - 7.1.6 Salvează modificările;
  - 7.1.7 După finisarea procesului de abonare poate efectua una din operațiunile descrise mai jos.
- 7.2. Transfer instant (P2P) se va efectua prin parcurgerea următorilor pași:
  - 7.2.1 Accesează aplicația maibank ;
  - 7.2.2 Din meniul “Transferuri” selectează „Transfer către o persoană”;
  - 7.2.3 Creează transferul:
    - a. indică destinatarul - introducând sau selectând din agenda telefonică numele sau numărul de telefon în format 37369xxxxxx;
    - b. selectează metoda de transfer MIA ;
    - c. introduce suma spre transfer;
    - d. confirmă transferul;
    - e. opțional - introduce mesajul în caseta „Aduagă comentariu” (ex: donație, datorie, etc.);
    - f. Opțional bifează opțiunea ”Salvare ca șablon”
    - g. Confirmă prin SMS

#### 7.2.4 Se afișează rezultatul transferului

- a. Transferat cu succes
- b. Nereușit

\*În cazul în care beneficiarul transferului nu a activat MIA Plăți Instant, plătitorul va fi informat și îndemnat să îl încurajeze să activeze serviciul MIA Plăți Instant.

#### 7.3. Transfer (RTP) Solicită transfer se va efectua prin parcurgerea următorilor pași:

- 7.3.1. Accesează aplicația maibank;
- 7.3.2. Din meniul „Plăți”;
- 7.3.3. Selectează serviciu- RTP *Solicită transfer*;
- 7.3.4. Selectează “Cerere nouă”;
- 7.3.5. Indică destinatarul - introducând sau selectând din agenda telefonică numărul de telefon în format 37369xxxxxx;
- 7.3.6. Introduce suma solicitată;
- 7.3.7. Creează solicitare;
- 7.3.8. Se va afișa rezultatul transferului:
  - a. Cu succes
  - b. Nereușit
- 7.3.9. Solicitarea creată este expediată către destinatar, care este informat prin intermediul aplicației de mobile banking.
- 7.3.10. Solicitarea este în așteptare timp de 24 de ore, timp în care poate fi:
  - a. anulată de către solicitant
  - b. acceptată / refuzată de către cel care o primește
  - c. expiră, dacă nu au fost întreprinse acțiuni pe nici una dintre părți.
- 7.3.11. Utilizatorul vede afișat un ecran cu **istoricul solicitărilor, grupate în:**
  - 7.3.11.1. Primate – fiecare solicitare are un statut și acțiuni în funcție de acesta
    - a. Cereri active;
    - b. Istoric – cu acțiuni de Acceptă sau Refuză
  - 7.3.11.2. Trimise- fiecare solicitare are un statut și acțiuni în funcție de acesta
    - a. Cereri active ;
    - b. Istoric – cu acțiuni de Acceptă sau Refuză

#### 7.4. La recepționarea unei solicitări de transfer RTP utilizatorul va primi push – notificare despre solicitare.

- 7.4.1. Accesează aplicația maibank;
- 7.4.2. Din meniul „Transferuri”;
- 7.4.3. Selectează serviciu- RTP (Request to pay) *Solicită transfer*;
- 7.4.4. Utilizatorul vede afișat un ecran cu **istoricul solicitărilor, grupate în:**
  - 7.4.4.1. Primate – fiecare solicitare are un statut și acțiuni în funcție de acesta
    - c. Accesează Cereri active;
    - d. Deschide cererea;
    - e. Tastează Acceptă sau Refuză;
    - f. Confirmă prin SMS.

7.5 Transfer instant prin QR code se va efectua prin parcurgerea următoarelor etape:

Generare QR:

- 7.5.1 Accesează meniul principal al aplicației mobile din Home page;
- 7.5.2 Selectează “Plătește prin QR”;
- 7.5.3 Selectează QR-ul meu;
- 7.5.4 La ecran va fi afișat QR-ul;
- 7.5.5 Tastează butonul “ Partajează” (partajează plătitorului) sau
- 7.5.6 Generează QR cu „o suma anumită”;
- 7.5.7 Tastează “Solicitați o anumită sumă”;
- 7.5.8 Introduce suma;
- 7.5.9 Generează QR;
- 7.5.10 Tastează butonul “ Partajează” (partajează plătitorului ) sau
- 7.5.11 Anulează QR-ul prin buton “Anulează”.

Plata prin QR:

- 7.5.12 Accesează meniul principal al aplicației mobile din Home page;
- 7.5.13 Selectează “Plătește prin QR”;
- 7.5.14 Tastează “Scanează”;
- 7.5.15 După citirea QR :
- 7.5.16 Verifică detalii despre plată/beneficiar: Nume Prenume în format Prenume complet, Nume prima literă;
- 7.5.17 Indică suma transfer (Valuta - by default MDL);
- 7.5.18 Tastează butonul „Confirmă”;
- 7.5.19 Confirmă prin SMS(cu OTP) sau biometrie;
- 7.5.20 Tranzacție cu Succes.

7.6 Transfer instant Me2Me se va efectua prin parcurgerea următorilor etape:

- 4.9.1 Accesează meniul principal al aplicației mobile din Home page;
- 4.9.2 Accesează “Transfer între conturile mele”
- 4.9.3 Se va afișa lista de conturi și denumirea băncii beneficiare;
- 4.9.4 Selectează contul beneficiar;
- 4.9.5 Selectează sursa (cardul);
- 4.9.6 Indică suma;
- 4.9.7 Tastează butonul “Continuă”;
- 4.9.8 Confirmă prin SMS(cu OTP) sau biometrie

### **VIII. Date cu caracter personal**

- 8.1. Datele cu caracter personal, prelucrate în cadrul **maib**, sunt tratate în conformitate cu prevederile ANI, ale legislației în vigoare și a normelor internaționale aplicabile, care reglementează protecția datelor cu caracter personal.
- 8.2. În toate cazurile, în măsura în care este necesară prelucrarea datelor cu caracter personal pentru serviciile Băncii, prelucrarea trebuie să fie conformă cu legislația în vigoare.
- 8.3. Orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de

identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale (inclusiv, dar nu se limitează la: *numele, prenumele, numărul cardului, numărul de telefon, contul bancar și datele financiare aferente tranzacțiilor efectuate prin intermediul serviciului P2P, inclusiv MIA Plăți Instant și funcționalul RTP, etc.*).

- 8.4. Serviciile oferite de Bancă, inclusiv cele aferente MIA Plăți Instant, implică nemijlocit obligația acesteia de a verifica discrepanțele dintre numele beneficiarului plății și codul de identificare a contului său de plăți în cazul plăților (inclusiv instant). Atunci când beneficiarii sunt persoane fizice, prelucrarea numelor lor și a codurilor de identificare a conturilor lor de plăți este proporțională și necesară pentru a preveni operațiunile frauduloase și a detecta erorile.

## **IX. Dispoziții finale**

- 9.1 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](http://www.maib.md) Instrucțiunea se consideră modificată din momentul publicării/plasării noii versiuni pe site-ul **maib** [www.maib.md](http://www.maib.md).
- 9.2 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** .
- 9.3 **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](mailto:info@maib.md).