



## **Anexa 2. Condiții de utilizare a aplicației „maibank”**

### **La Ghidul privind utilizarea instrumentului de plată electronic cu acces la distanță “maibank” (pentru clienții retail)**

#### **1. Prevederi generale**

- 1.1.** Prezentele condiții de utilizare a aplicației maibank (în continuare Condiții), stabilite de BC „MAIB” S.A. (în continuare Bancă/maib), descriu modul în care Banca oferă Clienților săi posibilitatea utilizării aplicației „maibank” (în continuare „aplicația maibank” sau „maibank”).
- 1.2.** Maib își rezervă dreptul de a modifica unilateral aceste condiții, aplicându-se începând cu data publicării acestora pe pagina web [www.maib.md](http://www.maib.md), precum și în cadrul aplicației maibank. Prin utilizarea aplicației maibank utilizatorul își exprimă acordul privind condițiile de utilizare.
- 1.3.** Prezentele Condiții completează și detaliază relația între Client și Bancă, în conformitate cu Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul BC „MAIB” S.A. (în continuare Condiții Generale). Condițiile Generale sunt puse la dispoziția fiecărui Client în momentul intrării în relații cu Banca și sunt accesibile pe pagina web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)).
- 1.4.** Utilizator al aplicației „maibank” poate fi orice Client persoană fizică titular al contului bancar/cont de plăți deschis la Bancă, care a luat cunoștință și a acceptat prezentele Condiții.
- 1.5.** Aplicația asigură un grad înalt de protecție a instrumentelor de plată contra falsificării și accesului neautorizat la acestea și totodată, păstrarea lor în condiții sigure.
- 1.6.** Documentele aferente tranzacțiilor perfectate în cadrul maibank sunt echivalente documentelor pentru tranzacții respective pe suport de hârtie, semnate de către Utilizator.
- 1.7.** Limitele aplicate tranzacțiilor și operațiunilor inițiate din aplicație sunt stabilite conform Politicilor de Risc ale Băncii în corespundere cu nivelul de risc al clientului și al produselor oferite Clienților.
- 1.8.** Maibank este o aplicație mobilă creată pentru sistemele de operare Android, iOS și HarmonyOS.
- 1.9.** Serviciile aplicației maibank sunt disponibile clienților spre accesare și utilizare 24 ore din 24, 7 zile din 7, cu excepția unor servicii care necesită implicarea specialiștilor Băncii.
- 1.10.** Pentru navigarea în aplicația maibank, Banca nu va percepe comisioane, acces la aplicație fiind oferit Clienților gratuit.
- 1.11.** Comisioanele pentru utilizarea serviciilor electronice integrate în aplicație se vor percepe în conformitate cu Registrul tarifelor la produsele și serviciile bancare oferite Clienților, care sunt disponibile pe pagina băncii: [www.maib.md](http://www.maib.md).

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIEȚII RETAIL)</b>	Pagina 2 din 15
---	--	--------------------

**1.12.** Pentru informații suplimentare despre aplicația maibank, utilizatorii pot accesa pagina web a Băncii sau apela numărul de telefon 1313.

## 2. Noțiuni utilizate

**2.1.** Noțiunile utilizate în prezentul document au următoarele semnificații:

- 2.1.1 Actualizarea datelor de identificare și personale ale Clientului prin intermediul mijloacelor electronice** - Serviciu, integrat în aplicația maibank, prin intermediul căruia are loc actualizarea datelor de identificare ale clientului, inclusiv cele personale și a Chestionarul pentru client – persoană fizică” conform cerințelor în vigoare cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, în vederea continuării relațiilor de afaceri cu Banca, utilizând mijloace electronice, inclusiv metode de identificare biometrică.
- 2.1.2 Autentificare electronică** – Proces de verificare a identității Clientului și a autenticității tranzacțiilor electronice transmise/ primite prin intermediul instrumentului de plată cu acces la distanță, printr-o metodă care asigură un nivel adecvat de siguranță privind identitatea utilizatorului și autenticitatea tranzacțiilor (identificator și parolă, criptare, utilizarea parolelor de unică folosință (OTP), Autentificare biometrică etc.);
- 2.1.3 Autentificare de tip SMS OTP (One Time Password)** – tipul autentificării, care prevede transmiterea de către Bancă în adresa clientului a unei parole de unică folosință prin mesaj SMS la numărul de telefon înregistrat în baza de date a Băncii și utilizarea acestei parole de către utilizator pentru autentificare și/sau posibilitatea de a utiliza serviciile aplicației „maibank”;
- 2.1.4 Autentificare strictă a clienților** – autentificare care se bazează pe utilizarea a două sau mai multe elemente din categoria cunoștințelor deținute (ceva ce doar utilizatorul cunoaște), a posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedă) și a inerenței (ceva ce reprezintă utilizatorul). Elementele respective sunt independente, iar compromiterea unui element nu duce la compromiterea fiabilității celorlalte elemente, precum și acestea sunt concepute astfel încât să protejeze confidențialitatea datelor de autentificare;
- 2.1.5 Autorizare** - Permisivitatea băncii emitente la efectuarea operațiunii cu cardul, ce implică după sine obligația de a debita contul curent pentru operațiuni cu carduri de plată în favoarea acceptantului. Autorizarea presupune procesul de verificare a cardului și de identificare a Deținătorului, prin care comerciantul sau banca acceptantă, înainte de efectuarea operațiunii cu cardul, cere și primește de la banca emitentă un răspuns, ce reflectă opinia acesteia asupra oportunității, efectuării operațiunii.
- 2.1.6 Autentificare biometrică** – Mod de Autentificare electronică constând în una din următoarele metode, setate de către Client în aplicația maibank:

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIEȚII RETAIL)</b>	<b>Pagina 3 din 15</b>
---	--	----------------------------

- scanarea amprentei digitale a Deținătorului/Utilizatorului Autorizat de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de către tehnologia specifică dispozitivului. Această funcționalitate este disponibilă numai pentru modelele de dispozitive care permit și au încorporată tehnologia specifică scanării amprentei digitale;
- recunoașterea facială a Deținătorului/ Utilizatorului Autorizat de către dispozitivul utilizat, citirea acesteia realizându-se de către tehnologia specifică dispozitivului. Această funcționalitate este disponibilă numai pentru modelele de dispozitive care permit și au încorporată tehnologia specifică scanării trăsăturilor faciale;
- maib bometrie - serviciu prin care clienții și clienții potențiali ai băncii care și-au exprimat consimțământul privind prelucrarea datelor biometrice, au posibilitatea de a se indentifica în sistemele automatizate ale Băncii prin contrapunerea datelor biometrice captate – imaginea facială cu fotografia înregistrată la I.P. "Agenția Servicii Publice" a Republicii Moldova;

- 2.1.7 aplicația „maibank”** (în continuare , „aplicația maibank”, „aplicație mobilă maibank”, „ maibank”) – instrument de plată electronic cu acces la distanță (IPAD) de tip Mobile Banking, prin intermediul căruia clientul, de la un telefon mobil tip smartphone sau tabletă conectat la rețeaua Internet, are acces la produse/ servicii a maib disponibile, poate deschide conturi, efectua tranzacții, vizualiza situația conturilor sale bancare etc.;
- 2.1.8 Client** - Orice persoană fizică care este în procesul stabilirii unei relații de afaceri sau deja a stabilit o relație de afaceri cu Banca, a beneficiat sau beneficiază de serviciile Băncii ori desfășoară cu aceasta alte operațiuni cu caracter permanent sau ocazional.
- 2.1.9 Digital Onboarding** - Funcțional tehnic, integrat în aplicația maibank, prin intermediul căruia are loc procesul de identificare și verificare a identității clienților prin mijloace electronice, conform cerințelor cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, în vederea intrării în relații de afaceri cu Banca prin mijloace electronice, inclusiv prin utilizarea metodelor de identificare biometrică.
- 2.1.10 Document de decontare electronic** – document electronic care reprezintă forma ordinului de plată, cererii de schimb valutar, notei de plată sau forma altui document, întocmit în conformitate cu cerințele actelor normative în vigoare, din care rezultă debitarea sau creditarea contului clientului.
- 2.1.11 Document electronic** – Informație în formă electronică, creată, structurată, prelucrată, păstrată și/sau transmisă prin intermediul computerului sau al altor dispozitive electronice, semnată cu semnătură electronică sau prin utilizarea altor mijloace electronice convenite între Părți (inclusiv OTP, autentificare biometrică), care sunt utilizate ca metodă de autentificare și asigură autenticitatea Tranzacțiilor Electronice și altor acte juridice încheiate cu Banca.

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIEȚII RETAIL)</b>	Pagina 4 din 15
---	--	--------------------

- 2.1.12 Instrument de plată electronic cu acces la distanță (IPAD)** – set de proceduri, care se bazează pe o soluție informatică și/sau echipament de tipul mobile-banking, care permite utilizatorului, prin intermediul unei metode de autentificare și al unui mijloc de comunicație, accesul la contul de plăți și inițierea de operațiuni de plată, cu posibilitatea de a deschide conturi/carduri, de a efectua anumite tranzacții și operațiuni, vizualiza starea și istoricul tranzacțiilor pe conturile sale bancare și la alte servicii descrise în prezentele Condiții;
- 2.1.13 One Time Password sau parolă de unică folosință** (în continuare „OTP”) – cod alfanumeric, generat de sistem în mod aleatoriu, transmis utilizatorului aplicației prin intermediul unui mesaj SMS, la numărul de telefon înregistrat în baza de date a Băncii, sau direct în aplicația maibank, care este utilizat în calitate de cod de autentificare/ confirmare la efectuarea unor operațiuni de plată sau Tranzacții electronice (efectuare tranzacții online, deschidere cont, etc.) sau ca mijloc electronic de încheiere a unor acte juridice, după caz.
- 2.1.14 Opțiunea specială pentru copii** – parte componentă a aplicației mobile maibank, cu ecrane dedicate deținătorilor de carduri pentru copii “maib junior”.
- 2.1.15 Parolă de acces (PIN5)** – cod, setat de client, care este utilizat în calitate de cod de autentificare în aplicație. Tipul parolei de acces poate fi modificat doar de către Client și doar după autentificare în aplicație.
- 2.1.16 Profil al utilizatorului** – configurație a contului utilizatorului în aplicație, care conține date de identificare asociate unui utilizator în cadrul aplicației.
- 2.1.17 Serviciul maib biometrie** - serviciu prin care Clieții și non-clieții băncii care și-au exprimat consimțământul privind prelucrarea datelor biometrice, au posibilitatea de a se indentifica în aplicația maibank prin contrapunerea datelor biometrice captate – imaginea facială cu fotografia înregistrată la I.P. "Agenția Servicii Publice" a Republicii Moldova.
- 2.1.18 Serviciul P2P sau Transfer către o persoană** - serviciu care oferă posibilitatea clientului de a efectua transferul mijloacelor bănești de pe cardul propriu, emis de Bancă, de tip Visa sau Mastercard la un alt card VISA sau Mastercard emise atât de maib cât și de alte bănci; Transferurile în cadrul serviciului P2P cu cardurile American Express, pot fi executate doar între cardurile American Express emise de maib.
- 2.1.19 Serviciul MIA Plăți Instant** - funcțional în cadrul serviciului P2P, care constituie un 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 plății, abonat la serviciu MIA Plăți Instant, acces imediat la mijloacele din cont transferate;
- 2.1.20 Serviciul Solicită transfer RTP (Request to Pay)** – funcțional în cadrul serviciului MIA Plăți Instant care permite utilizatorului aplicației maibank, abonat la serviciul MIA Plăți Instant, crearea unei solicitări de transfer, prin număr de telefon, a mijloacelor bănești în beneficiul său de la un alt participant în cadrul serviciului MIA

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIENȚII RETAIL)</b>	Pagina 5 din 15
---	---	--------------------

Plăți Instant. 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 posibilitatea de a accepta sau de a respinge cererea de plată. Toate tranzacțiile în cadrul Serviciului RTP sunt efectuate în lei moldovenești

**2.1.21 Serviciul QR code** - funcțional 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);

**2.1.22 Serviciul Me2Me** - funcțional 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);

**2.1.23 Serviciul T2C sau Transfer internațional la card** – serviciu care oferă posibilitatea beneficiarilor de remitențe de a transfera mijloacele bănești primite prin sistemele internaționale de remiteri de bani direct la cardul propriu deschis în Bancă;

**2.1.24 Tranzacție electronică** – operațiune de plată efectuată în formă electronică prin intermediul aplicației maibank, utilizând un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și nonrepudierii acesteia.

**2.1.25 Transfer SWIFT** - tranzacție prin care Utilizatorul are posibilitatea de a transfera fonduri către conturi din diferite țări în baza contului IBAN, prin intermediul SWIFT – Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications;

**2.1.26. Utilizator** – orice persoană fizică Client al Băncii, care a descărcat, instalat și accesat aplicația maibank, inclusiv persoanele fizice care solicită inițierea rețaliilor de afaceri cu Banca, prin intermediul mijloacelor electronice - aplicației maibank.

### 3. Modul de conectare și utilizare a aplicației „maibank”

**3.1.** Acces la funcționalitățile maibank sunt oferite Clienților la distanță, conform Condițiilor generale bancare pentru persoane fizice și în corespundere cu prezentele „Condiții de utilizare a serviciului „maibank”, fără a fi necesară depunerea unei solicitări de abonare la sucursalele băncii.

**3.2.** Utilizator al aplicației „maibank” poate fi considerat orice persoană fizică sau Client persoană fizică titular al contului bancar deschis la Bancă, care a descărcat și instalat aplicația pe dispozitivul său (smartphone sau tabletă) conectat la internet, sau Clienții care au parcurs cu succes procedura de identificare prin mijloace electronice - Digital Onboarding.

**3.3.** Procesul de Digital Onboarding presupune parcurgerea următoarelor etape de către potențialul Client:

3.3.1. asigurarea accesului la aplicația mobilă a băncii și acceptarea termenilor și condițiilor;

3.3.2. indicarea numărului de telefon mobil;;

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIEȚII RETAIL)</b>	<b>Pagina 6 din 15</b>
---	--	----------------------------

- 3.3.3. introducerea parolei de unică folosință recepționată prin SMS la numărul indicat;
- 3.3.4. permiterea accesului aplicației la geolocație;
- 3.3.5. confirmarea condițiilor minime de eligibilitate pentru identificare la distanță și anume: cetățenie moldovenească, vârsta peste 18 ani, lipsă apartenență și afiliere cu persoane expuse politic, lipsa expunerii FATCA;
- 3.3.6. înregistrarea buletinului de identitate pe recto și verso;
- 3.3.7. activarea serviciul maib biometrie și identificarea biometrică cu înregistrarea pozei și a unei secvențe video în mod sincron;
- 3.3.8. completarea și confirmarea Chestionarului pentru client – persoană fizică;
- 3.3.9. selectarea unui produs de card digital disponibil în aplicație, care urmează a fi deschis noului client doar cu condiția finalizării cu succes a fluxului;
- 3.3.10. vizualizarea Cererii-Contract de deschidere a cardului, Condițiile generale Bancare, Tarifele în vigoare și confirmarea prin intermediul maib biometrie;
- 3.3.11. parcurgerea verificării manuale de către specialistul băncii, în limitele programului de lucru (Luni-Vineri 09:00-17:00) ale acestuia publicat în interfețele aplicației;
- 3.3.12. setarea parolei de acces la aplicație compusă din 5 cifre (în continuare „PIN5”);
- 3.3.13. obținerea statutului de Client activ al băncii și primirea accesului în aplicația maibank ca urmare a parcurgerii cu succes a verificărilor efectuate de către specialistul băncii.

**3.4.** Pentru Clienții care au inițiat procesul de Digital onboarding de pe teritoriul UE și/sau UK, banca va oferi acces limitat la funcționalitățile aplicației, produsele și serviciile băncii. Cu prima ocazie de adresare la sucursala a Clientului, care a inițiat procesul de Digital onboarding de pe teritoriul UE și/sau UK, se va efectua, în mod obligatoriu, identificare în conformitate cu cerințele Procedurilor „Cunoaște-ți clientul - persoană fizică” în vigoare cu extinderea accesul Clientului la produsele și serviciile băncii .

**3.5.** Utilizator al funcționalităților tranzacționale integrate în aplicație (deschiderea conturilor, serviciile P2P, T2C ș.a.) poate fi considerat orice persoană-fizică care întrunește cumulativ următoarele condiții:

3.5.1 este identificat și acceptat sub aspectul conformării prevederilor legale în vigoare cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

3.5.2 datele de identificare ale Clientului sunt actualizate în baza de date a băncii;

**2.2** este deținător al unui cont bancar, inclusiv de card valabil deschis de BC „MAIB” S.A.

**3.6.** Autentificarea presupune prezentarea de către Utilizator a unor date personale, cu aplicarea, după caz, parolei de unică folosință (OTP) sau prin utilizarea autentificării biometrice cu următoarele particularități:

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIENȚII RETAIL)</b>	<b>Pagina 7 din 15</b>
---	---	----------------------------

- a. Aplicația maibank este accesibilă oricărui Client al Băncii, care este deținător al unui card bancar valabil, emis de BC „MAIB” S.A. sau a unui cont activ (accesul la aplicație pentru clienți care au un cont activ deschis în bancă, dar nu au un card activ valabil este posibil doar prin activarea serviciului maib biometrie), dar și care deține informații actualizate ale profilului său în sistemul informatic al băncii (număr de telefon mobil al unui operator de telefonie mobilă, veridic și actualizat).
- b. Utilizatorul va parcurge obligatoriu procedura de autentificare în dependență de raportul relației cu banca, urmând unul din două scenarii posibile:
  - utilizatorul este Client activ al băncii – în acest caz utilizatorul va indica numărul său de telefon mobil, conectat la unul din operatorii de telefonie mobilă, înregistrat în baza de date a băncii și parola de unică folosință primită prin SMS la acest număr. Ulterior, în cazul în care va fi de acord să activeze serviciul maib biometrie se va autentifica biometric cu fața, iar în cazul în care nu va activa Serviciul maib biometrie, va introduce data nașterii sale și codul său personal (IDNP).
- c. Conectarea aplicației va fi posibilă doar după acceptarea de către Client a prezentelor condiții de utilizare, precum și parcurgerea cu succes a procedurii de autentificare descrise mai sus.

**3.10.** Logarea repetată în aplicația maibank poate avea loc prin parcurgerea etapelor descrise în p.3.9.

**3.11.** Conectarea utilizatorilor - deținători de carduri “maib junior”, la opțiunea specială destinată copiilor:

- a. Utilizatorul (deținătorul cardului maib junior) descarcă aplicația “maibank” din App Store, Google Play sau HUAWEI AppGallery și o lansează;
- b. Introduce numărul de telefon al clientului (minorului), setat în baza de date a băncii;
- c. Introduce parola de tip OTP trimisă la numărul de telefon al deținătorului de card, înregistrat în baza de date a băncii;
- d. Indică numărul cardului (PAN-ul) maib junior și data expirării;
- e. Codul fiscal (IDNP din certificatul de naștere sau buletinul minorului);
- f. Setează “PIN5” - parolă de acces la aplicație din 5 cifre;
- g. Efectuează setări adiționale sau le omite;
- h. Primește acces la aplicația maibank.

**3.12.** Serviciile aplicației maibank pot fi de trei tipuri:

- a. *Tranzacționale* – transfer între conturi proprii deschise în cadrul băncii în monedă națională și valută străină, plăți ordinare și bugetare în monedă națională, operațiuni de schimb valutar, achitarea serviciilor în favoarea prestatorilor de servicii, deschiderea și emiterea cardului, contractarea unui credit, deschiderea conturilor curente, de depozit, contractarea produselor de asigurare oferite de

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIEȚII RETAIL)</b>	Pagina 8 din 15
---	--	--------------------

Bancă în calitate de agent bancassurance și altele. Sistemul asigură un grad înalt de protecție a documentelor electronice contra falsificării și accesului neautorizat la acestea și totodată păstrarea lor în condiții sigure. Documentele expediate în cadrul aplicației maibank sunt echivalente documentelor respective pe suport de hârtie semnate de către client, prin urmare vor avea caracter de probă juridică;

- b. *Non-tranzacționale* – setare limbă, setări P2P, setări notificări, tokenizare carduri în e-wallet-ul Apple Pay, Google Pay și altele;
- c. *Informaționale* – vizualizarea soldului conturilor de card, vizualizarea și descărcarea extraselor de cont, vizualizarea graficelor la credite și depozite, vizualizarea istoricului tranzacțiilor, afișarea cursului de schimb valutar, vizualizarea ofertelor și promoțiilor băncii, inclusiv a partenerilor băncii etc.

**3.14.** Aplicația urmează a fi descărcată din Google Play, Apple Store sau HUAWEI AppGallery, utilizând criteriul de căutare sintagma "maibank".

**3.15.** Cerințele minime față de echipamentul tehnic pentru a utiliza aplicația maibank: Clientul trebuie să dispună de un telefon/tabletă tip smartphone cu sistem de operare Android, iOS și HarmonyOS sau derivate compatibile, cu conexiune la rețeaua Internet.

**3.16.** Banca oferă acces la funcționalitățile și serviciile aplicației, iar clientul este responsabil de utilizarea corespunzătoare a echipamentului tehnic (telefon/tabletă) și asigurarea confidențialității utilizării elementelor de identificare utilizate pentru accesarea serviciilor oferite de bancă.

**3.17.** Pentru autorizarea tranzacțiilor efectuate în aplicația maibank se utilizează serviciul maib biometrie sau autentificarea de tip SMS OTP și în unele cazuri, din motive de securitate, necesită autorizare de către specialiștii Direcția (Band) Contact Centru .

**3.18.** Modificarea Profilului Utilizatorului poate include următoarele:

- a. modificarea parolei de logare;
- b. modificarea limbii de comunicare în aplicație;
- c. actualizarea altor informații de profil, precum modul de afișare a cardurilor în aplicație, setări notificări, abonare la oferte de credit și altele.

**3.18.** Dezactivarea Clientului din aplicație se efectuează:

- 3.19.1. de către client, direct din aplicație, prin accesarea opțiunii "Dezactivarea profilului";
- 3.19.2. automat, la închiderea a tuturor conturilor, deschise în bancă, în condițiile lipsei restanțelor la achitarea comisioanelor aferente serviciilor/ produselor contractate de Client;
- 3.19.3. de către Bancă în cazul suspiciunilor de fraudă, sau la solicitarea Utilizatorului prin contactarea Direcția (Band) Contact Centru al Băncii, care va executa dezactivarea Utilizatorului (blocarea) din aplicația maibank.

**3.19.** În cadrul aplicației sunt aplicate următoarele tipuri de Autentificare electronică:

- 3.20.1. Logare – autentificarea cu introducerea numărului de telefon mobil, OTP primit prin SMS la numărul de telefon al Clientului, înregistrat în baza de date a



	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIEȚII RETAIL)</b>	<b>Pagina 9 din 15</b>
---	--	----------------------------

băncii, cu indicarea codului personal și parolei de acces (PIN5) sau prin autentificarea biometrică;

3.20.2. Deblocarea aplicației prin parolă standart – deblocarea aplicației în intervalul unei sesiuni (de la Logare până la leșire) prin introducerea parolei de acces dedicată aplicației (PIN5);

3.20.3. Deblocarea aplicației prin metoda telefonului – deblocarea aplicației în intervalul unei sesiuni (de la Logare până la leșire) utilizând metoda de deblocare setată în telefonul Clientului, aceasta poate fi o parolă (cod numeric), desen pe ecran sau autentificare biometrică încorporată în dispozitiv (citire amprentă digitală, recunoaștere față sau voce).

#### **4. Securitatea aplicației maibank**

**4.1.** Securitatea aplicației maibank este asigurată prin următoarele cerințe de autentificare:

4.1.1. Persoana poate să se conecteze în aplicație în calitate de Client în baza autentificării biometrice prin intermediul serviciului maib biometrie și parola OTP, care este o parolă de unică folosință cu termen de valabilitate, transmis la numărul de telefon mobil setat în baza de date a băncii;

4.1.2. persoana poate să se conecteze la aplicație în calitate de Client în baza IDNP-ului, data nașterii și parola OTP, care este o parolă de unică folosință cu termen de valabilitate, transmis la nr. de telefon mobil setat în baza de date a băncii;

4.1.3. în cadrul sesiunii de utilizare a aplicației, unele servicii care implică mișcări în/din conturile Clientului sunt accesibile doar în baza autorizării suplimentare, executate prin OTP sau maib biometrie;

**4.2.** Clientul este responsabil pentru necompromiterea factorilor de autentificare deținute de el (număr de telefon, IDNP, număr card, OTP, amprenta facială (pentru autentificare biometrică)).

**4.3.** În scopul prevenirii compromiterii factorilor de autentificare Clientul trebuie:

4.3.1. să nu înscrie pe un suport care permite asocierea cu aplicația maibank, a parolei de acces sau parola de deblocare a dispozitivului mobil în cazul folosirii acesteia la accesarea aplicației;

4.3.2. să modifice regulat parola de acces dedicată aplicației, sau parola de deblocare a dispozitivului mobil în cazul folosirii acesteia la accesarea aplicației maibank;

4.3.3. să asigure protejarea dispozitivului său mobil (smartphone, tabletă) utilizând softuri specializate (antivirus, firewall etc.), politicile de limitare a accesului la resurse și alte metode de securitate informațională;

4.3.4. să limiteze accesul persoanelor terțe, inclusiv din partea familiei, neautorizate la aplicația băncii din dispozitivul /dispozitivele sale mobile (smartphone, tabletă);

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIEȚII RETAIL)</b>	<b>Pagina 10 din 15</b>
---	--	-----------------------------

- 4.3.5. să modifice imediat parola setată în cazul în care ea este compromisă;
- 4.3.6. să contacteze imediat Direcția (Band) Contact Centru al Băncii la nr. scurt 1313, în cazul în care Clientul nu are posibilitate de a efectua acțiunile menționate mai sus;
- 4.3.7. să anunțe imediat Banca și să comunice detaliile privind circumstanțele compromiterii și eventualele efecte ale acesteia.
- 4.4.** În cazul în care factorul „SMS OTP” este compromis, Clientul trebuie:
  - 4.4.1. să solicite operatorului de telefonie mobilă suspendarea numărului de telefon utilizat pentru accesarea aplicației și restabilirea accesului exclusiv al Clientului la acest număr de telefon;
  - 4.4.2. să solicite Băncii, prin contactarea Direcției Contact Center al Băncii, blocarea temporară a aplicației sau să acceseze opțiunea “Dezactivarea profilului” din aplicație;
  - 4.4.3. să solicite Băncii modificarea numărului de telefon utilizat în calitate de număr financiar, prin depunerea cererii corespunzătoare la sucursala băncii.
- 4.5.** Banca oferă următoarele recomandări de utilizare securizată a aplicației “maibank”:
  - 4.5.1. să nu divulge informația confidențială altor persoane (PIN5, numărul de card și datele cardului, PIN coduri pentru carduri, parole OTP, conturi, datele personale);
  - 4.5.2. să nu lase dispozitivul / dispozitivul “touch id / FingerPrint” fără supraveghere în special după procedura de autentificare și să asigure că ecranul dispozitivului nu este vizibil altor persoane;
  - 4.5.3. să seteze parola de acces la dispozitivul mobil și opțiunea de blocare a dispozitivului după o perioadă de inactivitate;
  - 4.5.4. să utilizeze parole și coduri de acces puternice, pentru a evita spargerea lor;
  - 4.5.5. să utilizeze diferite parole pentru fiecare serviciu (poșta electronică, conturile de acces la rețelele de socializare, etc.);
  - 4.5.6. să descarce aplicațiile mobile numai din magazinele oficiale AppStore, Google Play și Huawei Appgallery. Toate alte surse nu sunt oficiale și Banca nu poartă răspundere pentru consecințele instalării aplicațiilor descărcate din aceste surse;
  - 4.5.7. să efectueze regulat actualizarea sistemului de operare, aplicației “maibank” și altor aplicații instalate pe dispozitivul mobil, utilizând numai surse oficiale;
  - 4.5.8. pentru a fi siguri că nu descărcă ceva dubios, să dezactiveze în setările telefonului pe platforma Android opțiunea „Surse Necunoscute” în setările de „Securitate”;
  - 4.5.9. să instaleze pe dispozitivul mobil aplicații anti-virus și să le actualizeze regulat. De asemenea trebuie actualizată aplicația anti-virus la calculatoarele la care se conectează dispozitivul mobil;

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIEȚII RETAIL)</b>	Pagina 11 din 15
---	--	---------------------

- 4.5.10. să nu păstreze pe dispozitivul mobil informație confidențială (PIN coduri, numărul de card, parole de acces), de exemplu în mesaje SMS, E-mail-uri, mementouri, notițe, etc.;
- 4.5.11. aplicația “maibank” să fie utilizată numai de către Clientul autentificat;
- 4.5.12. să șteargă informația confidențială în cazul transmiterii dispozitivului altor persoane (vinderea, reparația). Pentru aceasta este necesar să restabilească setările prestabilite din fabrică. Ștergerea informației cu utilizarea punctelor de meniu va permite infractorului restabilirea ei;
- 4.5.13. să activeze opțiunea de control la distanță pentru ștergerea datelor la distanță sau blocare în cazul pierderii dispozitivului;
- 4.5.14. să nu execute operațiunea de obținere a dreptului de administrator (jail-break, rooting). Aceste operațiuni pot scădea nivelul de securitate și expune aplicația unor riscuri suplimentare;
- 4.5.15. în cazul pierderii sau furtului dispozitivului mobil, să informeze imediat Banca pentru blocarea aplicației și a accesului la aceasta, să sune operatorul de telefonie mobilă pentru blocarea cartelei SIM;
- 4.5.16. în cazul schimbării numărului de telefon sau neutilizării acestuia pentru o perioadă de timp mai mare decât valabilitatea cartelei SIM, să informeze Banca, pentru deconectarea aplicației de la numărul de telefon pentru a evita compromiterea modalității de autentificare de tip OTP prin SMS;
- 4.5.17. să fie vigilenți la atacurile de tip phishing, scopul cărora este obținerea de la Client a informației confidențiale. Să nu execute mesajele primite prin e-mail sau SMS prin care se solicită divulgarea datelor confidențiale. Banca niciodată nu transmite mesaje SMS și email-uri pentru a solicita de la clienți informație confidențială;
- 4.5.18. să monitorizeze regulat operațiunile executate. Monitorizarea Extrasului de cont și card, va permite depistarea la timp și semnalarea operativă a Băncii despre neregulile identificate;
- 4.5.19. în cazul nefuncționării cartelei SIM să sune imediat la operatorul telefoniei mobile pentru a se asigura că cauza nu este urmare a acțiunilor frauduloase;
- 4.5.20. să termine lucrul cu aplicația mobilă prin accesarea butonului Exit (Ieșire);
- 4.5.21. să ignore propunerile de instalare a unor aplicații sau update-uri dacă ele sunt primite de la persoane sau companii necunoscute, recepționate prin diferite modalități, de exemplu prin email-uri, SMS ș.a.;
- 4.5.22. să evite utilizarea rețelelor wireless/ Wi-Fi publice (ex. în magazin, aeroport, pe strada, în cafenea, etc.) pentru operațiuni bancare. Se recomandă să fie dezactivată opțiunea de conectare automată la Wi-Fi.

## **5. Drepturile și obligațiile Părților**

- 5.1. Părțile își asumă drepturile și obligațiile menționate expres în capitolul curent, în alte capitole ale prezentelor Condiții de utilizare, și alte documente transmise de

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIEȚII RETAIL)</b>	Pagina 12 din 15
---	--	---------------------

către o Parte celeilalte Părți în legătură cu contractarea produselor și serviciilor bancare.

## **5.2. Banca este obligată:**

- 5.2.1. să execute Tranzacțiile în conformitate cu regimul de prestare a Serviciului respectiv definit în prezentele Condiții de utilizare;
- 5.2.2. să ia toate măsurile necesare pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea în urma utilizării frauduloase a aplicației și să asigure măsurile aplicate în vederea identificării Clientului și asigurării confidențialității, autenticității și non-repudierii tranzacțiilor electronice;
- 5.2.3. să asigure un grad adecvat de securitate și siguranță operațională a localului, echipamentului de comunicații și procesare, precum și a soluției soft prin intermediul căreia se inițiază, înregistrează, controlează și recepționează Tranzacțiile electronice;
- 5.2.4. să asigure confidențialitatea datelor referitoare la Client precum și a tranzacțiilor efectuate de acesta prin intermediul sistemului, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare aferente secretului bancar;
- 5.2.5. să asigure Clientului posibilitatea de a anunța situațiile de urgență și să ia toate măsurile necesare pentru a stopa imediat executarea tranzacțiilor frauduloase prin intermediul aplicației din momentul în care a fost înștiințată, asigurând Clientului mijloace care să poată dovedi că comunicarea a fost efectuată (data, ora înregistrării și numărul de înregistrare a comunicării);
- 5.2.6. să asigure identificarea și înscrierea corectă a acțiunilor Clientului în sistem, în baza actului de identitate al acestuia și în baza altor documente și măsuri care permit identificarea clientului în conformitate cu actele normative în vigoare și riscurile potențiale;
- 5.2.7. să asigure stocarea și păstrarea informațiilor referitoare la tranzacțiile electronice efectuate prin intermediul Sistemului pentru perioadele de timp prevăzute de actele normative în vigoare, precum și să monitorizeze corespunderea tranzacțiilor electronice efectuate prin intermediul aplicației condițiilor contractuale și normelor în vigoare;
- 5.2.8. să furnizeze periodic Clientului sau la cererea expresă a acestuia informații referitoare la tranzacțiile efectuate prin intermediul sistemului sau informații privind situația contului bancar Clientului. Aceste informații vor fi prezentate în conformitate cu prevederile contractuale existente dintre Bancă și Client, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare;
- 5.2.9. să crediteze contul bancar al Clientului cu valoarea despăgubirilor din momentul recunoașterii dreptului Clientului la acestea sau de la stabilirea acestui drept de către o instanță de judecată ori de arbitraj;
- 5.2.10. să asigure securitatea aplicației maibank, cu condiția respectării de către Client a măsurilor de securitate recomandate în prezentul document.

## **5.3. Clientul este obligat:**

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIEȚII RETAIL)</b>	<b>Pagina 13 din 15</b>
---	--	-----------------------------

- 5.3.1. să ia cunoștință cu prezentele Condițiile de utilizare a aplicației maibank și Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul BC “MAIB” SA înainte de logarea și să utilizeze aplicația în strictă conformitate cu prevederile acestora;
- 5.3.2. să acceseze aplicația numai cu ajutorul telefonului mobil/ dispozitivului mobil care corespunde cerințelor indicate în prezentul document;
- 5.3.3. în cazul autentificării prin utilizarea amprentei digitale, să activeze funcționalitatea de autentificare prin amprenta digitală pe dispozitivul “touch id / FingerPrint” și să înregistreze cel puțin una din amprentele personale pentru a controla accesul la dispozitivul “touch id / FingerPrint”, să selecteze autentificarea în aplicație prin amprenta digitală stocată în memoria dispozitivului “touch id / FingerPrint”;
- 5.3.4. să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare (toate tipurile de parole), să ia măsuri rezonabile de protecție a acestora contra compromiterii și să nu admită utilizarea acestora de către terțe persoane;
- 5.3.5. să asigure acțiunea de Log out / Leșire după fiecare sesiune de utilizare a aplicației;
- 5.3.6. să verifice corectitudinea documentelor electronice pregătite pentru a fi transmise spre executare, cât și a documentelor deja executate de către Bancă;
- 5.3.7. să înștiințeze Banca (prin intermediul Direcției Contact Center al Băncii sau prin sucursalele/ agențiile Băncii) imediat ce constată:
  - 5.3.7.1. modificarea neautorizată a soldului contului bancar;
  - 5.3.7.2. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării de către Bancă a contului bancar;
  - 5.3.7.3. elementele ce creează suspiciuni cu privire la posibilitatea cunoașterii de către persoane neautorizate a factorilor de autentificare deținute de Client;
  - 5.3.7.4. dereglări ale aplicației sau dacă parolele primite sunt incorecte;
  - 5.3.7.5. să manifeste o atitudine responsabilă privind asigurarea siguranței și securității aplicației.

#### **5.4. Banca are dreptul:**

- 5.4.1. să perceapă taxe și comisioane conform tarifelor în vigoare;
- 5.4.2. să nu accepte spre executare prin intermediul sistemului documentele electronice dacă primirea acestora nu este prevăzută în prezentele Condiții, sau aceste documente nu corespund reglementărilor băncii;

**5.5.** Banca nu poartă răspundere pentru cauzele de dispută ce ar putea interveni între Client și beneficiarul plății ca urmare a setării plăților programate și neasigurării de către Client a mijloacelor bănești suficiente și/sau modificării de către furnizor a structurii documentelor utilizate în cadrul plății, precum și a cauzelor în care cardul este blocat sau expirat..

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIEȚII RETAIL)</b>	Pagina 14 din 15
---	--	---------------------

**5.6.** Banca nu poartă răspundere pentru daunele suportate de Client ca urmare a nerespectării recomandărilor de utilizare securizată a aplicației precum și încheierii incorecte a sesiunii de utilizare a aplicației.

## **6. Responsabilitatea Părților și ordinea repartizării pierderilor**

- 6.1.** Clientul este responsabil de veridicitatea și corectitudinea informației transmise prin intermediul aplicației, pentru tranzacțiile efectuate și documentele electronice transmise în adresa Băncii în cadrul sesiunii de utilizare a aplicației.
- 6.2.** Clientul este responsabil de neadmiterea compromiterii factorilor de autentificare deținuți.
- 6.3.** Banca și Clientul recunosc puterea juridică a Tranzacțiilor efectuate în cadrul Sesiunii de utilizare a aplicației „maibank”.
- 6.4.** Banca și Clientul recunosc că documentele electronice transmise de către Client Băncii în cadrul aplicației maibank sunt echivalente celor depuse personal de către Client și semnate cu semnătura olografă a acestuia, și produc aceleași drepturi și obligații între Părți.
- 6.5.** Banca va lua toate măsurile necesare și posibile pentru prevenirea riscurilor ce pot apărea din utilizarea frauduloasă a aplicației maibank.
- 6.6.** Banca este responsabilă pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a tranzacțiilor efectuate prin intermediul maibank:
  - 6.7.1.** în cazul în care executarea necorespunzătoare este atribuită unei disfuncționalități a sistemului sau a unei componente a acestuia, cu condiția că dereglarea nu a fost cauzată intenționat de către Client;
  - 6.7.2.** chiar dacă tranzacțiile au fost inițiate prin utilizarea mijloacelor care nu se află sub controlul Băncii, cu condiția să se facă dovada că tranzacțiile au fost inițiate în conformitate cu prevederile prezentelor Condiții de utilizare.
  - 6.7.3.** pentru Tranzacțiile electronice inițiate după momentul notificării Băncii de către Client a pierderii controlului asupra aplicației (de exemplu funcționării defectuoase a Sistemului, compromiterea parolilor sau a altor informații sensibile de către persoane neautorizate etc.);
  - 6.7.4.** pentru pierderile suportate de către Client ca rezultat al unei fraude comise de către o persoană sau grup de persoane terțe prin exploatarea unei vulnerabilități a aplicației, cu condiția că Clientul a respectat toate prevederile de utilizare a aplicației.

## **7. Dispozițiile finale**

**7.1.** Relațiile dintre Bancă și Client care apar în rezultatul utilizării aplicației maibank și care nu sunt specificate în prezentele Condiții de utilizare, vor fi reglementate în conformitate cu Regulile de utilizare a cardului, Condițiile generale bancare pentru

	<b>GHIDUL PRIVIND UTILIZAREA SISTEMULUI AUTOMATIZAT DE DESERVIRE LA DISTANȚĂ “MAIBANK” (PENTRU CLIEȚII RETAIL)</b>	<b>Pagina 15 din 15</b>
---	--	-----------------------------

persoane fizice în cadrul BC "MAIB" S.A., disponibile pe pagina web a Băncii – [www.maib.md](http://www.maib.md) și legislația în vigoare a Republicii Moldova.

**7.2.** Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Client și Bancă pe marginea utilizării aplicației maibank 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.

**7.3.** Banca va informa Clienții privind modificarea prezentelor Condiții de utilizare și/sau Tarifelor aferent serviciilor integrate în aplicație prin afișarea versiunii(lor) modificate a(ale) acestor documente pe pagina Web a Băncii ([www.maib.md](http://www.maib.md)), sau direct în aplicația maibank.